



TIROLER
LANDTAG

Landesvolksanwältin

Jahresbericht
2021

Bericht

der Landesvolksanwältin von Tirol

über die Tätigkeit
vom 1. Jänner 2021 bis 31. Dezember 2021

an den
Tiroler Landtag

Landesvolksanwältin von Tirol

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512 508 3052 und 0800 100 301 kostenfrei □ Telefax: 0512 508 743055

E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at □ www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft

1. Allgemeiner Teil

Vorwort

1.1	Rechtliche Grundlagen	9
1.2	Das Büro und mein Team	13
1.3	Statistische Übersicht	15
1.4	Unsere Erreichbarkeit	20
1.5	Zusammenarbeit mit Systempartnern	22

2. Besonderer Teil

Beispielhafte Fälle aus der Praxis

2.1	Grundverkehr	25
2.2	Mindestsicherung	26
2.3	Gewerberecht	27
2.4	Mindestsicherung	28
2.5	Beförderungsverträge	28
2.6	Mietzinsbeihilfe	29
2.7	Teilhabe	30
2.8	Covid-Maßnahme	31
2.9	Finanzielle Hilfe	31
2.10	Zivildienstgesetz	32
2.11	Covid-19	32
2.12	Teilhabe	33
2.13	Gewerberecht	34
2.14	Schulstarthilfe	35
2.15	Straßenrecht	35
2.16	Teilhabe	36
2.17	Dienstrecht	37
2.18	Beratungseinrichtungen	38
2.19	Gemeinde- bzw. Stadtrecht	38

3. Anregungen an die Gesetzgebung und Verwaltung

Überblick zum Umsetzungsstand der Anregungen

3.1	Sozialbereich und Sozialplanung	41
3.2	Behindertenbereich	49

Im Berichtsjahr hinzugekommene Anregungen

3.3	Corona im Bildungsbereich	62
3.4	Corona-Absonderungen	63
3.5	Corona-Entschädigungen	63
3.6	Umgehung des Freizeitwohnsitzverbotes verhindern.	64
3.7	Schaffung leistbaren Wohnraums	65
3.8	Rechtssicherheit bei der Ablehnung des Mobilitätzuschusses	66
3.9	Fehlende Mutter/Eltern-Kind-Einrichtungen	67

4. Behindertenanwalt

Bericht

4.1	Allgemeines	69
4.2	Covid-19	70
4.3	Veranstaltungen	71
4.4	Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB)	72
4.5	Neue Projekte im Behindertenbereich	74

5. National und international

Kontakte

5.1	Zusammenarbeit mit der Bundes-Volksanwaltschaft	75
5.2	Gemeinsame länderübergreifende Tagung der VolksanwältInnen	77
5.3	Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten (ENO)	79
5.4	Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)	81
5.5	Öffentlichkeitsarbeit	86

6. Rückblick und Dank

6.1	Rückblick	88
6.2	Dank	88

Vorwort

Sehr geehrte Frau Präsidentin, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, Hoher Tiroler Landtag!

Für Beratungen wird das Büro der Landesvolksanwältin von Bürgerinnen und Bürgern nahezu in allen Lebenslagen aufgesucht. Werden Beschwerden vorgebracht, handelt es sich für Vorsprechende im Allgemeinen um sehr belastende Konflikte. Im stark nachgefragten Sozial- und Behindertenbereich sind häufig finanzielle Schwierigkeiten oder große menschliche Not der Hintergrund für Unterstützungersuchen. Hier ist ein niederschwelliger Zugang zu unserer Beratungs- und Beschwerdestelle daher besonders wichtig, der Ratsuchende ermutigt, ihre Anliegen vertrauensvoll vorzubringen.

Erfahrungsgemäß sind Vermittlungsgespräche dann am erfolgreichsten, wenn in einem persönlichen Austausch gemeinsam nach einer Lösung gesucht werden kann. Doch das war im Berichtsjahr 2021 im Vergleich zu den Jahren vor der Corona-Pandemie in nahezu drei Vierteln der Fälle nicht möglich. Und selbst wenn eine persönliche Vorsprache möglich war, bewirkten die Maskenpflicht und der einzuhaltende Abstand eine Distanz, die es den Bürgerinnen und Bürgern spürbar erschwerte, das notwendige Vertrauen aufzubauen. War die telefonische oder schriftliche Darlegung von Konflikten mit der Verwaltung, z.B. aufgrund einer Behinderung, nicht möglich, haben wir einen Termin außerhalb unseres Büros im Freien angeboten.

Um im Falle eines Corona-Kontaktes oder einer Corona-Erkrankung unsere Dienstleistungen aufrechterhalten zu können, hat nicht nur die Landesvolksanwaltschaft, sondern auch ein Großteil der MitarbeiterInnen in der Verwaltung nahezu fünf Monate lang in Teams aufgeteilt gearbeitet. Dabei war die Zusammenarbeit und die Arbeit im Homeoffice zweifelsohne für alle eine große Herausforderung. Ich möchte den Verwaltungsbehörden meinen Respekt aussprechen, dass der durch Corona deutlich erhöhte Arbeitsaufwand trotzdem bewältigt werden konnte.

Laut einigen Beschwerdevorbringen haben Ausgangsbeschränkungen und Einschränkungen des Parteienverkehrs den Zugang zu den Behörden wesentlich erschwert oder gar verhindert. Auch gab es nicht wenige elektronische Übertragungsschwierigkeiten und Missverständnisse in der telefonischen oder schriftlichen Kommunikation. Aus meiner Sicht wäre es richtig, wenn in der Corona-Zeit Fristen verlängert würden, um AntragstellerInnen nicht die Möglichkeit zum Erhalt von Leistungen zu nehmen. Auch eine nachträgliche Gewährung von Unterstützungen sollte in begründeten Fällen, in denen eine rechtzeitige Antragstellung unmöglich war, unbürokratisch ermöglicht werden.



Fotografieren, Land und Tied

Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann und Landesvolksanwältin Mag.ª Maria Luise Berger

Sehr wichtig war mir als Landesvolksanwältin trotz der Pandemie die durchgehende Abhaltung von Sprechtagen vor Ort, um der spürbaren Rechtsunsicherheit der Bevölkerung durch eine persönliche Beratung entgegenzuwirken. Die Besprechungen in den größeren Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften wurden von zahlreichen Menschen dankbar angenommen. Ich nutzte die Sprechtage auch, um mit den BehördenleiterInnen wertvolle Gespräche zur Klärung von Sachverhalten und zur Lösungsfindung zu führen. Da die Durchführung der Sprechtage im abgelaufenen Arbeitsjahr jedes Mal eine große organisatorische Herausforderung für die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden darstellte, möchte ich mich für deren ausgezeichnete Unterstützung herzlich bedanken.

Fest steht, dass die Corona-Pandemie nicht nur ein Risiko für die körperliche Gesundheit darstellt, sondern auch schwerwiegende Folgen für die psychische Gesundheit haben kann. Die zum Schutz notwendige zwischenmenschliche Distanz reduziert Sozialkontakte drastisch, was bei alleinstehenden Menschen oft mit Vereinsamung einhergeht. Besonders belastend wirken sich Ausgangs- und Besuchsbeschränkungen in Wohn- und Pflegeheimen aus. Alte Menschen und Menschen mit einer Behinderung haben ohnehin nur einen begrenzten Bewegungsradius und diese Personengruppe trifft daher die Abschottung von der Außenwelt und ihren Angehörigen besonders hart.

Insgesamt standen 315 Beratungs- und Beschwerdefälle im abgelaufenen Arbeitsjahr in Zusammenhang mit der aktuellen Corona-Situation. Durch einige Vorbringen wurde deutlich, dass die zum Teil massiven Freiheitseinschränkungen, verbunden mit Sanktionen im Falle des Zuwiderhandelns gegen verordnete Maßnahmen, das Vertrauen der Bevölkerung in die politischen und verwaltungsrechtlichen Entscheidungsträger auf die Probe gestellt haben. Umso wichtiger ist ein möglichst breiter Dialog, der durch Zuhören und Ernstnehmen der Sorgen der Bürgerinnen und Bürger zur Stabilität unserer Gesellschaft beitragen soll.

Mit der Arbeit der Landesvolksanwaltschaft sollen die Menschen bestärkt werden, Vertrauen in die Verwaltung und Politik zu haben. Dieses Vertrauen nötigenfalls wiederherzustellen, ist eine unserer wesentlichen Aufgaben. Bei bestehenden Konflikten werden wir darüber hinaus vermittelnd tätig. Unser Beiziehen bewirkt vielfach, eine bessere Gesprächsbasis unter den Beteiligten eines Verwaltungsverfahrens herzustellen, und dient damit unmittelbar der Lösungsfindung. Nicht zuletzt tragen mein Team und ich damit zu einer leichteren Akzeptanz von negativen Verwaltungsentscheidungen für die Betroffenen bei.

Als besonders wichtig für meine Arbeit als Landesvolksanwältin habe ich stets die gesetzlich festgelegte Unabhängigkeit und Unparteilichkeit empfunden. Auch wenn es den Vorsprechenden nicht immer von vorne herein klar war, dass wir keine anwaltliche Vertretung übernehmen, wirkt sich die objektive Einschätzung eines Beschwerdefalles sowohl auf Seiten der BeschwerdeführerInnen als auch auf Seiten der Behörde vertrauensbildend und damit äußerst positiv aus.

Es freut mich, wenn ich als Landesvolksanwältin einen Beitrag zum Gelingen der vielfältigen Rechtsbeziehungen der Bürgerinnen und Bürger mit dem Staat leisten konnte. Ende März 2022 wird meine Funktionsperiode enden. Ich wünsche meiner Nachfolgerin bzw. meinem Nachfolger alles erdenklich Gute für diese wichtige Aufgabe zum Wohle der Menschen in unserem Land. Mit dem nun folgenden Bericht darf ich dem gesetzlichen Auftrag für das Berichtsjahr 2021 nachkommen und danke dem Tiroler Landtag, dass ich diese verantwortungsvolle Aufgabe sechs Jahre lang erfüllen durfte.

Innsbruck, im Februar 2022



Mag.^a Maria Luise Berger
Landesvolksanwältin

1.1 Rechtliche Grundlagen



Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989) – in der geltenden Fassung

Artikel 59

Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen dem Landesvolksanwalt und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag des Landesvolksanwaltes oder der Landesregierung.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen. Dem Landtagspräsidenten obliegt die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Landesvolksanwalt verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

(10) Für die im Art. 148a Abs. 3 des Bundes-Verfassungsgesetzes zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte vorgesehenen besonderen Kontroll- und Überwachungsaufgaben wird für den Bereich der Landesverwaltung die Volksanwaltschaft für zuständig erklärt.



LANDESGESETZBLATT FÜR TIROL

Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt

LGBI. Nr. 66/2014

Änderungen LGBI. Nr. 17/2018 und LGBI. Nr. 144/2018

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Wahl, Stellung
§ 2	Aufgaben
§ 3	Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen
§ 4	Sprechtage
§ 5	Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen
§ 6	Abgabefreiheit
§ 7	Büro des Landesvolksanwaltes
§ 8	Geschäftsordnung
§ 9	Dienstrechtliche Bestimmungen
§ 10	Vorzeitiges Ende der Funktion
§ 11	Verarbeitung personenbezogener Daten
§ 12	Inkrafttreten

§ 1

Wahl, Stellung

(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Die Wiederwahl ist zulässig. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(2) Der Landtagspräsident hat vor der Wahl des Landesvolksanwaltes eine Ausschreibung dieser Funktion durchzuführen. Die Ausschreibung ist zunächst auf den Kreis der Bediensteten des Landes Tirol zu beschränken (interne Ausschreibung). Der Obleuterat ist zum Ergebnis der internen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der internen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er von einem Vorschlag abzusehen und in der Folge eine öffentliche Ausschreibung durchzuführen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der internen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird. Der Obleuterat ist zum Ergebnis der öffentlichen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der öffentlichen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er dem Landtag nach Anhören des Obleuterates einen alternativen Kandidaten zur Wahl vorzuschlagen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird.

(3) Der Landtagspräsident kann nach Anhören des Obleuterates den im Amt befindlichen Landesvolksanwalt zur Wiederwahl vorschlagen. In diesem Fall ist keine Ausschreibung durchzuführen.

(4) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages und hat seinen Sitz in Innsbruck. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(5) Der Landesvolksanwalt hat vor dem Antritt seines Amtes in die Hand des Landtagspräsidenten strenge Unparteilichkeit und die gewissenhafte Erfüllung seiner Aufgaben zu geloben.

§ 2

Aufgaben

(1) Der Landesvolksanwalt hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat Anregungen betreffend die Gesetzgebung und die Verwaltung des Landes entgegenzunehmen, zu prüfen und, sofern er diese unterstützt, an den Landtag bzw. die Landesregierung weiterzuleiten.

(3) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

§ 3

Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken. Auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung ist dabei besonders Bedacht zu nehmen.

(2) Stellt der Landesvolksanwalt im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann er der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen. Die zuständige Stelle hat

- a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder
- b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

(3) Der Landesvolksanwalt hat dem Beschwerdeführer, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(4) Der Landesvolksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes weiterzuleiten.

§ 4

Sprechtage

Der Landesvolksanwalt kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

§ 5

Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Bericht vertraulich zu behandeln. Der Landesvolksanwalt hat die zur Wahrung dieser Vertraulichkeit in seinem Verantwortungsbereich notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

(2) Der Landesvolksanwalt ist berechtigt, an den Sitzungen der Ausschüsse, in denen seine Berichte behandelt werden, sowie an den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen teilzunehmen. Zu den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen ist er einzuladen.

§ 6

Abgabefreiheit

Für Eingaben an den Landesvolksanwalt und Amtshandlungen des Landesvolksanwaltes sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

§ 7

Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen. Der Landesvolksanwalt hat einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Behandlung von Anliegen und Beschwerden von Menschen mit Behinderung zu betrauen. Dieser trägt die Bezeichnung „Behindertenanwalt beim Landesvolksanwalt“.

(2) Der Landesvolksanwalt hat mit Zustimmung des Landtagspräsidenten für den Fall seiner Verhinderung einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes schriftlich zu seinem Stellvertreter zu bestimmen. Ist auch dieser verhindert, so obliegt die Vertretung des Landesvolksanwaltes dem von ihm hierzu schriftlich im Vorhinein bestimmten Bediensteten. Ist auch dieser verhindert oder gibt es keine solche Verfügung des Landesvolksanwaltes, so obliegt die Vertretung dem anwesenden dienstältesten Bediensteten der höchsten Verwendungsgruppe bzw. der höchsten Entlohnungsklasse.

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussichtlichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landesregierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landesvoranschlages zu berücksichtigen.

(4) Die Landesregierung hat dem Büro des Landesvolksanwaltes auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes und nach Anhören des Landtagspräsidenten nach Maßgabe des Landesvoranschlages einschließlich des Stellenplanes

- a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,
- b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und
- c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

§ 8

Geschäftsordnung

(1) Die innere Organisation des Büros des Landesvolksanwaltes und der Geschäftsgang sind durch eine Geschäftsordnung näher zu regeln.

(2) Die Geschäftsordnung wird vom Landesvolksanwalt mit Zustimmung des Landtagspräsidenten erlassen.

§ 9

Dienstrechtliche Bestimmungen

(1) Der Landesvolksanwalt ist, sofern er im Zeitpunkt seiner Wahl nicht schon Landesbediensteter ist, in ein privatrechtliches Dienstverhältnis zum Land Tirol aufzunehmen. Dieses Dienstverhältnis endet, sofern keine Wiederwahl erfolgt, mit dem Ablauf der Funktionsdauer oder dem vorzeitigen Ende der Funktion.

(2) Die Bediensteten, die die Landesregierung dem Büro des Landesvolksanwaltes zur Verfügung zu stellen hat, müssen in einem privatrechtlichen oder öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis zum Land Tirol stehen.

(3) Dem Landtagspräsidenten obliegt nach Art. 59 Abs. 7 der Tiroler Landesordnung 1989 die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

§ 10

Vorzeitiges Enden der Funktion

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

- a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
- b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
- c) mit dem Ablauf des 31. Dezember des Jahres, in dem er das 65. Lebensjahr vollendet;
- d) durch Tod.

(2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

§ 11

Verarbeitung personenbezogener Daten

(1) Der Landesvolksanwalt ist hinsichtlich seiner Aufgaben und der Aufgaben des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt Verantwortlicher nach Art. 4 Z 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. 2016 Nr. L 119, S. 1, in Fällen des § 2 Abs. 1 lit. b des Tiroler Datenverarbeitungsgesetzes, LGBl. Nr. 143/2018, in der jeweils geltenden Fassung, gemeinsam mit dem Amt der Tiroler Landesregierung.

(2) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen folgende Daten verarbeiten, sofern diese im Zusammenhang mit den Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt, insbesondere der Beratungstätigkeit, der Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden, der Information über das Ergebnis der Prüfung von Beschwerden, dem Aufzeigen von Missständen und der Abgabe von Empfehlungen zu deren Beseitigung, erforderlich sind:

- a) von Personen, die eine Beratung durch den Landesvolksanwalt in Anspruch nehmen sowie von Beschwerdeführern und ihren Vertretern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten über das Vertretungsverhältnis, gegebenenfalls Daten zur Ausbildung, Daten zum Beruf, Sozialversicherungsnummer, Daten über den Gesundheitszustand, Daten über die Staatsbürgerschaft, die ZMR-Zahl, das Geburtsland, den Geburtsort, den Familienstand, den Geburtsnamen, Religionsbekenntnis, Daten über Bankverbindungen, Einkommens- und Vermögensverhältnisse,
- b) von den Ansprechpersonen bei den zuständigen Stellen des Landes und der Gemeinden bzw. von sonstigen Einrichtungen, die Verwaltungsaufgaben im Sinn des § 2 Abs. 1 besorgen: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten,
- c) von Sachverständigen und Systempartnern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten zur Ausbildung,
- d) von Mitarbeitern von Systempartnern im Rahmen der allgemeinen und individuellen Interessensvertretung: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten.

(3) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen die Daten nach Abs. 2, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist, an

- a) die von einer Beschwerde bzw. einer Empfehlung betroffene Stelle,
- b) zuständige gleichartige Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes,
- c) Schieds- und Schlichtungsstellen, andere Beratungs- und Ombudsstellen sowie karitative Einrichtungen,
- d) zuständige Behörden,
- e) die Landesregierung

übermitteln.

(4) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen haben personenbezogene Daten nach Abs. 2 zu löschen, sobald diese für die Erfüllung der ihnen obliegenden Aufgaben nicht mehr benötigt werden.

(5) Als Identifikationsdaten gelten:

- a) bei natürlichen Personen der Familien- und der Vorname, das Geschlecht, das Geburtsdatum, allfällige akademische Grade, Standesbezeichnungen und Titel,
- b) bei juristischen Personen und Personengesellschaften die gesetzliche, satzungsmäßige oder firmenmäßige Bezeichnung und hinsichtlich der vertretungsbefugten Organe die Daten nach lit. a sowie die Firmenbuchnummer, die Vereinsregisternummer, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.

(6) Als Erreichbarkeitsdaten gelten Wohnsitzdaten und sonstige Adressdaten, die Telefonnummer, elektronische Kontaktdaten, wie insbesondere die E-Mail-Adresse und Telefax-Nummer, oder Verfügbarkeitsdaten.

§ 12

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

1.2 Das Büro und mein Team

Gerade in dieser Zeit der allgemeinen Verunsicherung ist es aus meiner Sicht besonders wichtig, den hilfesuchenden Menschen eine bestmögliche Orientierung anbieten zu können. Jede Beratung ist von Beginn an herausfordernd und kann nur mit dem großen Engagement aller im Team bewältigt werden. Nach wie vor habe ich als Landesvolksanwältin das Glück, mich auf ausgezeichnete MitarbeiterInnen verlassen zu können. Dass es keine personellen Veränderungen im abgelaufenen Arbeitsjahr gegeben hat, sehe ich auch wegen der erschwerten Arbeitsbedingungen durch die coronabedingte Aufteilung in zwei Teams sehr positiv.

Der besondere Einsatz aller machte es möglich, die stets dringlichen Beratungen rasch zu erteilen und ebenso alle Beschwerden zeitnah zu prüfen. Im Berichtsjahr 2021 waren für hilfesuchende Menschen neben der Landesvolksanwältin zwei Sekretärinnen, fünf Juristen und eine Sozialarbeiterin, teilweise in Teilzeit, da. Zusammen können wir auf mehr als 100 Jahre Erfahrung in der Landesvolksanwaltschaft zurückgreifen. Von diesem Erfahrungsschatz profitieren alle Hilfesuchenden.



Fotografisch: Foto Hofler

vorne: Dr. Josef Siegele, Lisa Eller, Patricia Schatz, DSA Mag.^a Eva Hohenegger, Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger
hinten: Mag. Kristof Widhalm, Dr. Harald Kefer, Dr. Wilfried Dobrowz, LL.M., Dr. Christoph Wötzer

Das Büro der Landesvolksanwältin ist gegenüber dem Landhaus angesiedelt, was eine persönliche Besprechung mit der Landesverwaltung einfach macht. Die Erfahrung zeigt, dass sich damit der Sachverhalt einer Beschwerde leichter klären lässt und das gemeinsame Gespräch insbesondere der Lösungsfindung zugute kommt. Zum Schutz vor Infektionen haben wir diesen Vorteil im abgelaufenen Arbeitsjahr jedoch oft nicht nutzen können. Im Interesse der raschen Fallbearbeitung freuen wir uns schon heute darauf, wenn dies wieder uneingeschränkt möglich wird.

Ein Vorteil für alle TirolerInnen ist es, dass unser Büro in Innsbruck, Meraner Straße 5, so zentral gelegen und daher mit öffentlichen Verkehrsmitteln aus allen Landesteilen bestmöglich erreichbar ist. Ebenso erleichtert es die Orientierung der BürgerInnen, dass sämtliche Anwaltschaften des Landes in einem Haus untergebracht sind. Neben der Kinder- und Jugendanwaltschaft, der Umweltschutzanwaltschaft, der Heimanwaltschaft und der Patientenvertretung ist im Berichtsjahr das Tiroler Hilfswerk in das Erdgeschoss übersiedelt. Diese Landeseinrichtung bildet eine wunderbare Ergänzung zum Hilfsangebot und es besteht von Beginn an eine ausgezeichnete Zusammenarbeit.



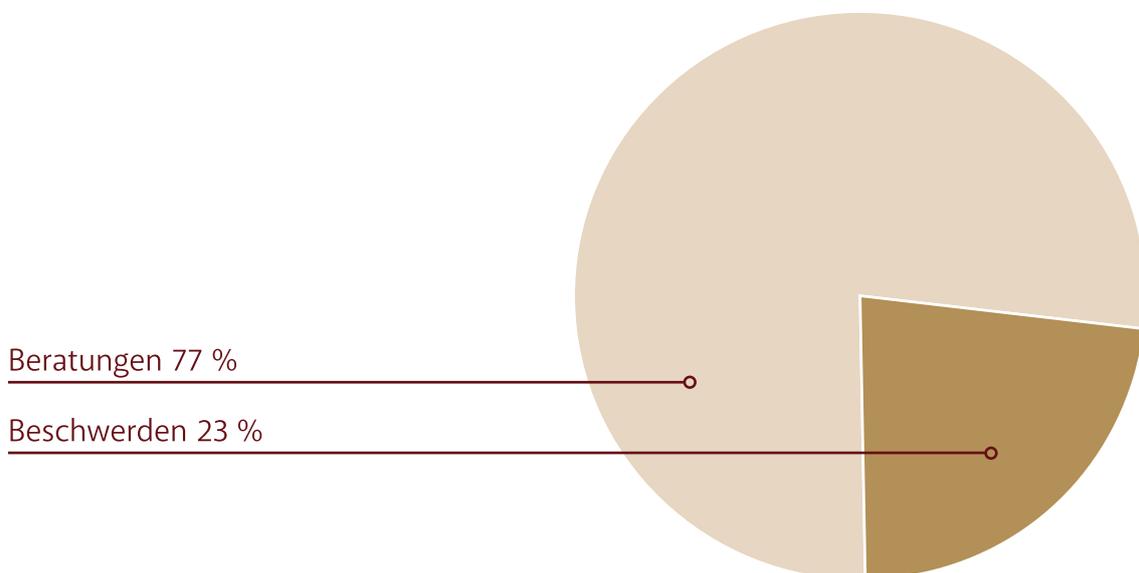
Fotografisch: Land Tirol

Videokonferenz mit der Heimanwältin, der Kinder- und Jugendanwältin und dem Landesumweltschutzanwalt

Erfreulich ist zudem, dass ein Umbau unseres Hauses vorgenommen wurde. Der Eingangsbereich mit größerer Durchgangsbreite, neu errichteter Auffahrtsrampe und verbesserter Beleuchtung hat wesentlich an Übersichtlichkeit gewonnen und ist, wie der neue Besprechungsraum im Erdgeschoss, barrierefrei erreichbar.

1.3 Statistische Übersicht

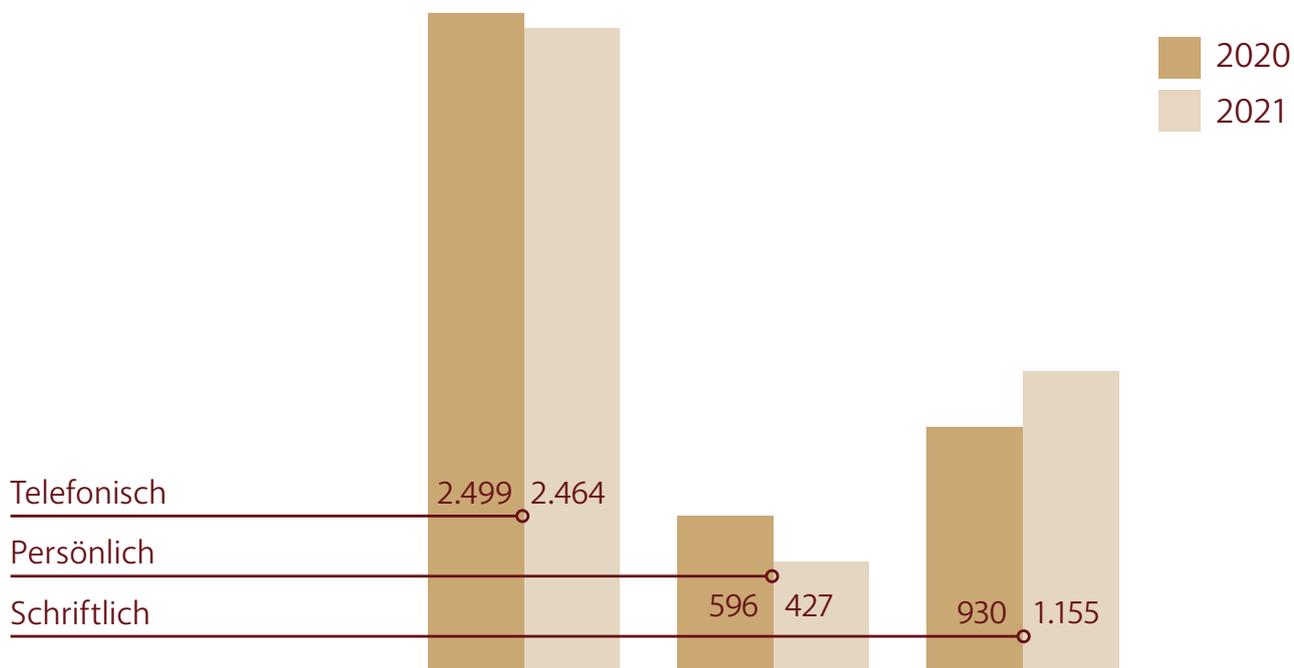
Sehr erfreulich ist, dass das Büro der Landesvolksanwältin im Berichtsjahr 2021 von insgesamt **4.046 Bürgerinnen und Bürgern** für Beratungen und Beschwerden in Anspruch genommen wurde. Das sind um 21 Fälle mehr als im Vorjahr. Nachdem es aufgrund von Corona das zweite Jahr in Folge war, in dem die Menschen mit sehr vielen Einschränkungen in ihrer Handlungs- und Bewegungsfreiheit konfrontiert waren, ist diese Zahl sehr beachtlich. Eine geschlechtsspezifische Auswertung ergibt, dass 1.972 Anfragen von Frauen und 2.070 Anfragen von Männern gestellt wurden. Vier Personen waren nicht zuordenbar. Es freut uns, dass nahezu gleich viele Frauen wie Männer den Weg zu uns gefunden haben.



3.106 Kontaktaufnahmen entfielen auf Beratungen, in **940** Fällen wurde eine Beschwerde vorgebracht. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Beschwerden um **3 %** zu. Als Beschwerde wird statistisch gezählt, wenn diese im Bereich der Landesverwaltung oder mittelbaren Bundesverwaltung vorgebracht und von uns ein Prüfverfahren eingeleitet wird.

Ursächlich für die Zunahme der Beschwerden dürfte die von vielen Menschen geäußerte generelle Überforderung wegen Corona und der sich ständig ändernden Vorschriften sein. Deutlich war zu spüren, dass nicht alle Menschen mit den Maßnahmen, die zur Bekämpfung der Pandemie verordnet wurden, einverstanden sind. Nicht wenige waren der Ansicht, dass sie zu Unrecht in ihren Grund- und Freiheitsrechten beschränkt werden. Ebenso beklagten sich einige wegen der spät ausbezahlten Förderungen. Insgesamt entstand der Eindruck, dass die Unzufriedenheit in der Bevölkerung deutlich zunahm.

Darstellung nach Art der Inanspruchnahme und im Verhältnis zum Vorjahr

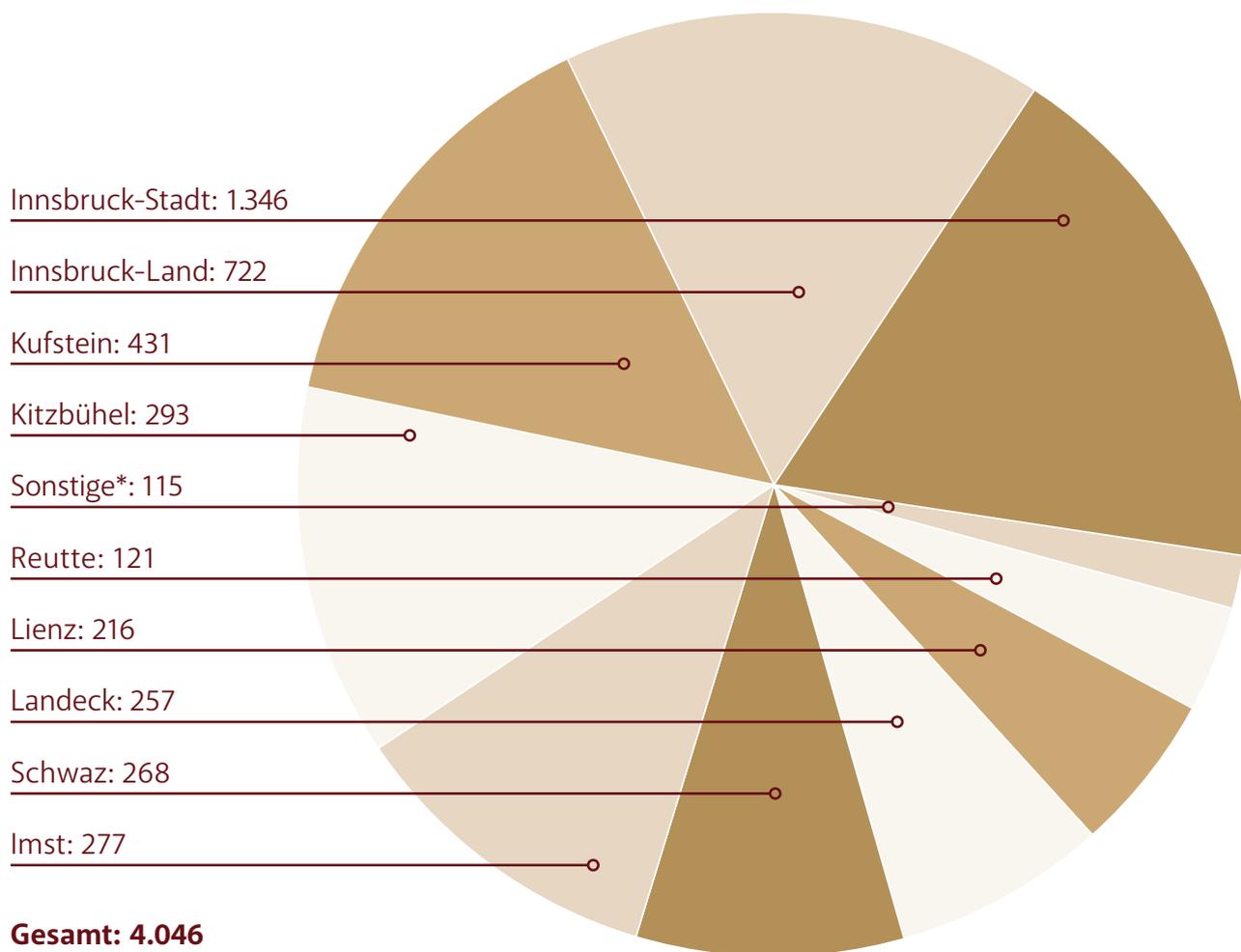


Im Berichtsjahr 2021 wurden insgesamt 225 schriftliche Anfragen mehr als im Jahr 2020 eingebracht. Im zweiten Jahr der Corona-Belastungen ist damit erstmals seit dem Jahr 1997 eine Trendumkehr hin zu mehr schriftlichen Anfragen zu bemerken. Das hängt wohl damit zusammen, dass die Menschen im Lockdown oder Homeoffice generell mehr am Computer gearbeitet haben. Nahezu gleich geblieben ist die Zahl telefonischen Anfragen, hier ist nur ein Minus von 35 Anfragen zu verzeichnen.

Leider haben aufgrund der anhaltenden Pandemie die persönlichen Vorsprachen um insgesamt 169 weiter abgenommen. Diese Zahl ist nicht verwunderlich, da im öffentlichen Landesdienst generell die Vorgabe war und nach wie vor ist, die Zahl der Vorsprechenden auf das unbedingt notwendige Maß zu reduzieren. Darüber hinaus konnte auch das Team der Landesvolksanwaltschaft vom 01.01. bis 25.05.2021 nur wechselweise im Büro arbeiten. Nicht zuletzt haben sich der Lockdown und das Homeoffice vieler Menschen auf diese Zahl ausgewirkt. Bedingt durch all diese Faktoren sind die persönlichen Vorsprachen auf ein Rekordtief von 10 % aller Vorbringen gesunken.

Deutlich war die Enttäuschung vieler Hilfesuchender zu spüren, wenn wir ihnen wegen Corona eine persönliche Vorsprache in der Landesvolksanwaltschaft verwehren mussten. Die umfassende persönliche Erörterung ihres Problems wäre den Menschen gerade in dieser von allen belastend erlebten Zeit ein großes Bedürfnis gewesen. Unser Angebot ist bewusst niederschwellig gehalten, niemand sollte sich scheuen oder gar schämen, zu uns zu kommen und sein Anliegen vorzubringen. Um eine bestmögliche Beratung hilfesuchender Menschen zu gewährleisten, hoffen wir, dass die Einschränkungen in der Bewegungsfreiheit und im Parteienverkehr baldmöglichst wegfallen.

Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke



*andere Bundesländer und Ausland

Die Verteilung nach der Herkunft der Anfragenden ergibt im Bezirk Innsbruck-Stadt ein Plus von 318 und damit die stärkste Zunahme von Anfragen auf insgesamt 1.346. Deutlich mehr Anfragen gab es auch aus den Bezirken Kufstein und Landeck sowie aus anderen Bundesländern und dem Ausland. Zumindest in Kufstein dürfte der Grund für die traditionell starke Nachfrage daran liegen, dass der Bezirk vergleichsweise zu seiner Fläche ein sehr bevölkerungsreicher Bezirk ist. Kufstein hatte am Ende des Berichtsjahres nach Innsbruck-Land insgesamt auch am meisten Corona-Fälle zu verzeichnen.

Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien

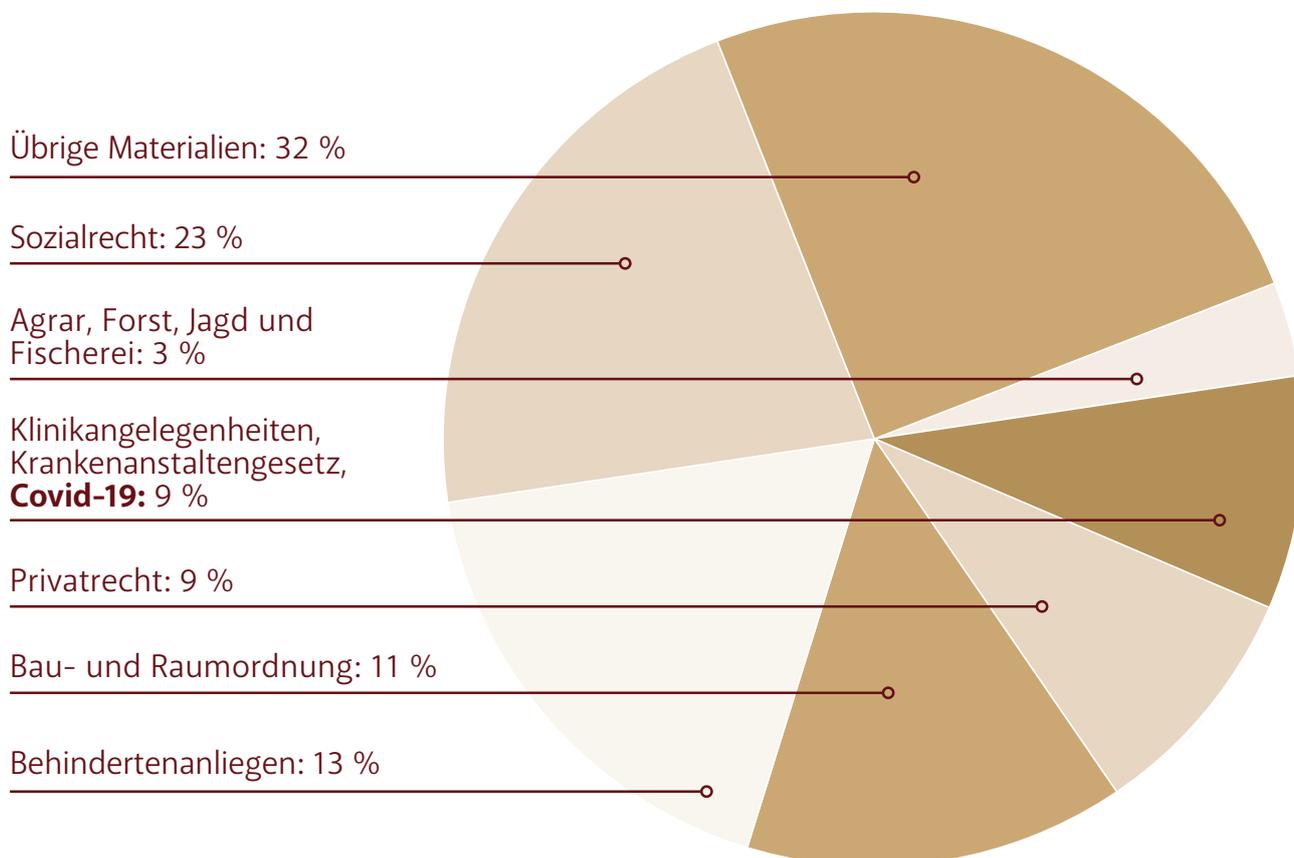
Die durchgeführten Beratungen und die Beschwerdefälle der Landesvolksanwaltschaft beziehen sich im Wesentlichen auf folgende Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	29
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	127
Baurecht und Raumordnung	444
Behindertenanliegen	542
Dienstrecht	53
Finanzrecht – Bund	61
Förderungswesen, allgemein	123
Fremdenrecht	64
Gemeinderecht, allgemein	119
Gewerberecht, Betriebsanlagen	80
Grundverkehr	7
Kinder- und Jugendhilfe	98
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz, Covid-19	343
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	103
Landespolizeigesetz	14
Pensionsrecht, ASVG	120
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	357
Schulwesen	28
Sicherheitswesen	35
Sonstiges	48
Sozialrecht	928
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	79
Straßenrecht	86
Tourismus, Sportwesen	8
Umweltschutz, Naturschutz	23
Verwaltungsverfahrensgesetze	50
Wasserrecht	44
Wohnbauförderung	33
Summe	4.046

Die vorangehende bzw. nachfolgende Statistik gibt Aufschluss darüber, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger besonders häufig Rat suchten bzw. Beschwerden einbrachten. Wie schon in den Jahren zuvor waren am meisten Beratungen und Beschwerdeprüfungen im Bereich des Sozialrechtes zu verzeichnen. Hier baten uns viele Menschen um Hilfe, die auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung angewiesen sind. Am öftesten nach dem Sozialrecht wurde wiederum der Behindertenbereich nachgefragt.

Am meisten gestiegen sind mit 100 Anfragen mehr als noch im Jahr 2020 die Nachfragen bei Problemen in Agrar-, Forst-, Jagd- und Fischereiangelegenheiten. Positiv könnte hier die Corona-Pandemie bewirkt haben, dass sich die Bevölkerung wieder stärker auf die Ressourcen in ihrer unmittelbaren Umgebung besinnt. Die Anzahl der Vorsprachen im Baurecht und im Raumordnungsrecht haben ebenso deutlich zugenommen. Es kann vermutet werden, dass durch Lockdown und Homeoffice der Wunsch und die Notwendigkeit für Zu- und Umbauten gewachsen sind. Auch im Bereich des Gewerbe- und Betriebsanlagenrechts waren vermehrte Anfragen zu verzeichnen. Hier weiß man, dass insbesondere Gewerbetreibende im Tourismus die Zeit der gesetzlichen Schließungen ihrer Betriebsanlagen für Bautätigkeiten genutzt haben.

Weiters waren im Förderwesen vermehrt Anfragen zu verzeichnen, die hauptsächlich den durch Arbeitslosigkeit hervorgerufenen finanziellen Engpass als Hintergrund hatten. Mehr Anfragen gab es auch im Pensionsrecht und zum Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz (ASVG). Auch hier dürfte die Pandemie als Ursache auszumachen sein, indem sich Menschen vermehrt Gedanken und Sorgen betreffend ihr Fortkommen machten. Ein ungebrochen hohes Anfrageniveau hatten wir erwartungsgemäß in der Materie Klinikangelegenheiten/Krankenanstaltengesetz zu verzeichnen, da zu dieser Materie alle Anfragen in direktem Zusammenhang mit Corona hinzugezählt werden.



1.4 Unsere Erreichbarkeit

Alle hilfeschuchenden Menschen werden in der Zeit der Corona-Pandemie ersucht, sich nach Möglichkeit telefonisch oder schriftlich an uns zu wenden. Wir hoffen sehr, dass wir baldmöglichst auch wieder die uneingeschränkte persönliche Vorsprachemöglichkeit anbieten können. Um die große Anzahl an Anfragen und Beschwerden möglichst zielführend bearbeiten zu können, sollte jedes Vorbringen folgende Informationen enthalten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Um welche Behörde geht es?
- Was ist der Grund für die Kontaktaufnahme?

Für alle Menschen mit Internet, denen es möglich ist, ihr Anliegen elektronisch zu formulieren, steht auf unserer Homepage www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Auch hier ist die Angabe von gewissen Basisinformationen, wie sie eingangs aufgelistet sind, für eine rasche Bearbeitung hilfreich. Für die Einbringung besteht keine Formvorschrift. Es gibt auch die Möglichkeit, die Landesvolksanwältin mittels der kostenfreien Servicenummer **0800 100 301** zu erreichen. Die Telefonzeiten sind:

Montag – Donnerstag: 08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

In der übrigen Zeit kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Gerne rufen wir auch zurück, wenn eine Telefonnummer hinterlassen wird. Neben den üblichen Parteienverkehrszeiten öffentlicher Dienststellen am Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und von Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr sind wir nach telefonischer Terminvereinbarung auch von Montag bis Donnerstag am Nachmittag und am Abend erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

Sprechtage

Das Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt sieht zwar vor, dass die Landesvolksanwältin ihren Sitz in Innsbruck hat. Sie kann aber außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten, wenn dies zur Besorgung ihrer Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtag in den Bezirken bieten den Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen der Landesvolksanwältin persönlich vorzutragen, ohne deswegen eine zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe, insbesondere auch für ältere oder behinderte Menschen, kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu. Im abgelaufenen Arbeitsjahr habe ich jeweils zwei Sprechtag in allen nachfolgend angeführten Bezirkshauptmannschaften und in den größeren Gemeinden Tirols abgehalten. Gerade für Sprechtag in den entlegeneren Bezirken habe ich immer viel Zeit eingeplant, da Hilfeschuchende diese gerne für eine umfangreiche Erörterung ihrer mannigfaltigen Probleme nützen.

BH-Sprechtage der Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger

Bezirkshauptmannschaft Imst	15. Juni 2021	und	09. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Landeck	16. Juni 2021	und	10. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Reutte	17. Juni 2021	und	11. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	22. Juni 2021	und	24. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	23. Juni 2021	und	23. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	24. Juni 2021	und	25. November 2021
Bezirkshauptmannschaft Lienz	25. Juni 2021	und	26. November 2021

Inhaltlich wurden besonders häufig Themen aus dem Sozial- bzw. Behindertenbereich und aus dem eigenen Wirkungsbereich der Gemeinden nachgefragt. Fragen zur Bau- und Raumordnung bzw. Probleme bei gewünschten Widmungen waren Themenschwerpunkte, ebenso Lärmquellen etwa von landwirtschaftlichen Produktionsstätten. Bei geplanten Erweiterungen, z.B. von gewerblichen Betriebsanlagen, wurden oftmals Befürchtungen einer damit einhergehenden Verkehrszunahme oder Auswirkungen auf die Gesundheit vorgebracht. Unsere frühzeitige Einbindung, um berechnete Interessen der Nachbarn und Anrainer bereits im Planungsstadium nicht zu übersehen, hat sich in vielen Fällen als Vorteil für alle erwiesen.

Gemeinde-Sprechtage der Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger

Reutte	20. April 2021	und	01. September 2021
Telfs	20. April 2021	und	01. September 2021
Landeck	21. April 2021	und	02. September 2021
Imst	21. April 2021	und	02. September 2021
Kufstein	27. April 2021	und	14. September 2021
Jenbach	27. April 2021	und	14. September 2021
Wörgl	28. April 2021	und	15. September 2021
St. Johann i.T.	28. April 2021	und	15. September 2021
Lienz	29. April 2021	und	16. September 2021
Sillian/Matrei i.O.	29. April 2021	und	16. September 2021

Damit einem möglichst großen Teil der Bevölkerung Ort und Zeit der Sprechstage bekanntgemacht wird, schalten wir frühzeitig Anzeigen in den Printmedien. Auch auf unserer Homepage werden Zeit und Ort der Sprechstage veröffentlicht. Zusätzlich schicken wir an alle Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften Plakate, die diese dankenswerter Weise öffentlichkeitswirksam auf ihren Amtstafeln kundmachen.

1.5 Zusammenarbeit mit Systempartnern

Das zweite Jahr der Corona-Pandemie war abermals mit Kurzarbeit und steigender Arbeitslosigkeit verbunden, wodurch immer mehr Menschen in Tirol in eine finanzielle Notlage geraten sind. In dieser Situation wandten sich Betroffene zunehmend an die Landesvolksanwaltschaft. Da wir über kein Budget für Finanzhilfen verfügen, zeigen wir ihnen Lösungsmöglichkeiten aus ihrer oftmals ausweglos erscheinenden Lage auf. Wenn nötig unterstützen wir auch bei der Formulierung der Ansuchen und der Zusammenstellung der richtigen Unterlagen. Insbesondere prüfen wir, ob sie die gesetzlichen Möglichkeiten zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes nutzen. Bei Bedarf leiten wir Menschen an jene sehr wertvollen Systempartner weiter, bei denen sie finanzielle Unterstützung erhalten können. Auch stehen wir für Rückfragen der Systempartner zur Verfügung.

Die seit Jahren von der Landesvolksanwaltschaft gepflegte gute Zusammenarbeit mit den so wichtigen Systempartnern machte darüber hinaus eine rasche und unbürokratische Hilfe in besonders prekären Situationen möglich. Durch dieses gute Netzwerk konnte damit vielen Menschen eine rasche Soforthilfe zuteilwerden. Die im abgelaufenen Arbeitsjahr besonders gute Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Tirol hilft (NTH), dem Unterstützungsfonds der Arbeiterkammer (AK) und den Vinzenzgemeinschaften (VGen) dürfen wir hier hervorheben. Auch im Behindertenbereich ist es in gemeinsamen Aktionen mit der Lebenshilfe und mit dem MOHI gelungen, Verbesserungen für die auf Unterstützung angewiesenen Menschen zu erreichen. Ein Beispiel ist hier die Frühförderung, wo ein strengeres Vorgehen, das mit Schuleintritt die Förderung beendete, wieder „rückgängig“ gemacht werden konnte. Im Namen der hilfeschuchenden Menschen möchten wir uns beim Land Tirol für dessen unbürokratische Unterstützung sehr herzlich bedanken.



Vernetzungstreffen der Systempartner am 17.08.2021 im AK-Bildungshaus, Innsbruck

Der Initiative und dem unermüdlichen Einsatz von Sozialethiker Dr. Lothar Müller ist es zu verdanken, dass mit großartiger Unterstützung durch die Arbeiterkammer die Vertreter der wichtigsten Tiroler Sozialeinrichtungen bereits seit 12 Jahren zu den „Josefi-Treffen“ zusammenkommen. Die Ziele dabei sind, Probleme und Lücken im sozialen Netz durch gemeinsame Diskussion und gegenseitige Information aufzuzeigen, diese bei Entscheidungsträgern vorzubringen und Impulse für neue Schwerpunkte zu setzen, um nachhaltige Verbesserungen zu erreichen. Es ist sehr erfreulich, dass so viele gemeinnützige und soziale Einrichtungen mitarbeiten. Auch die Landesvolksanwaltschaft bringt sich mit ihrem Wissen aktiv bei so wichtigen Themen wie beispielsweise Armut und Wohnungslosigkeit, Mindestsicherung und Beihilfen ein, da wir ein Bindeglied zur Politik und Verwaltung sind.

Ein gutes Zusammenspiel aller und eine rasche Hilfe sind beispielsweise auch bei einem drohenden Verlust der Wohnung besonders wichtig. Über Jahre war die Landesvolksanwaltschaft auch in diesem Bereich tätig. Vom Land Tirol wurde im Jahre 2016 die Beratungsstelle für Delogierungsprävention in Innsbruck eingerichtet. Die Beratungsstelle wird bei Mietrückständen bereits im „Mahnstadium“ tätig, weshalb in vielen Fällen eine Delogierung verhindert werden konnte. Bedarf an flächendeckenden Beratungsangeboten wäre in allen Bezirken gegeben, denn notwendige Prävention und rechtzeitige Hilfe können am besten vor Ort geleistet werden.

Die Kontaktadressen lauten:

Beratungsstellen Delogierungsprävention

□ Innsbruck: Kapuzinergasse 43, Tel.: 0664/1954348

□ Imst: Christian-Plattner-Str. 6, Tel.: 0664/1674854

□ Wörgl: Bahnhofstraße 53, Tel.: 0664/9179419

Weitere Infos zur Delogierungsprävention Tirol: www.delo.tirol

Insbesondere bei meinen Sprechtagen werden von den Vorgesprechenden auch immer wieder Anliegen vorgebracht, die zumindest teilweise dem Privatrecht zuzuordnen sind. Hier war die mit der Präsidentin der Tiroler Rechtsanwaltskammer getroffene Vereinbarung besonders wertvoll, Vorgesprechende in Zivil- und Strafrechtsangelegenheiten am selben Tag zur kostenlosen Erstberatung an eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt vor Ort vermitteln zu können. Für dieses erweiterte Hilfsangebot möchte ich der Präsidentin der Rechtsanwaltskammer, Dr.ⁱⁿ Birgit Streif, im Namen der Bevölkerung herzlich danken.



Dr.ⁱⁿ Birgit Streif, Präsidentin
der Tiroler Rechtsanwaltskammer

Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Durch die folgende Darstellung von Fallbeispielen aus dem abgelaufenen Arbeitsjahr soll ein praxisnaher Einblick in die Tätigkeit des Büros der Landesvolksanwältin gegeben werden. Ebenso wird die Themenvielfalt aufgezeigt, welche unsere Arbeit interessant, aber auch anspruchsvoll macht.

Beim Aufzeigen von Fehlern oder Versäumnissen in der Verwaltung ist zu bedenken, dass durch die Corona-Pandemie Strukturen, etwa solche zur Auszahlung von finanziellen Beihilfen, innerhalb kürzester Zeit aufgebaut werden mussten. Dass hier die Abläufe nicht immer von Beginn an reibungslos funktionieren konnten, liegt in der Natur der Sache. Die Landesvolksanwaltschaft konnte aber ein großes Bemühen von Seiten der Behörden feststellen, dass alle Abläufe bestmöglich funktionieren und neue Aufgaben schnellstmöglich abgearbeitet werden.

Mitunter scheidet die wichtige Aufgabe der Behörde, serviceorientiert zu handeln, an Personalressourcen. Es besteht jedoch die gesetzliche Verpflichtung, unvertretene Parteien zu Verfahrenshandlungen anzuleiten und die notwendigen Unterlagen nachzufordern. Die folgenden Fälle zeigen beispielhaft, wo das Recht auf eine gute Verwaltung noch nicht verwirklicht ist. Ebenso werden Fälle dargestellt, in denen Bürgerinnen und Bürger ihrer Pflicht zur Mitwirkung im Verfahren unzureichend nachgekommen sind.

Nicht nur aus Datenschutzgründen wird auf das Anführen der BeschwerdeführerInnen und Behörden verzichtet. Es soll nicht Schuld zugewiesen werden. Selbstredend werden auf beiden Seiten Fehler gemacht, sei es durch schlechte Kommunikation, sei es durch die verspätete oder unzureichende Vorlage von Unterlagen. Dass es so zu unrichtigen oder unbilligen Entscheidungen kommt, verwundert nicht.

Nicht übersehen werden darf, dass die Verwaltungsbehörden unter anderem durch die verstärkte Nutzung von elektronischen Medien zusehends unter Zeitdruck geraten. Eine Entscheidung benötigt jedoch allein zur Feststellung des Sachverhaltes eine nicht unerhebliche Zeit. Auch muss zum Beispiel die sich seit dem Auftreten der Pandemie ständig ändernde Rechtslage gewissenhaft studiert werden. Hier ist das Verständnis auf Seiten der AntragstellerInnen oder BeschwerdeführerInnen für den notwendigen Arbeitsaufwand der Behörde nicht immer vorhanden.

2.1 Grundverkehr

Konsequentes Vorgehen gegen illegale Freizeitwohnsitze

Ein Bürger wandte sich an die Landesvolksanwältin und gab an, Eigentümer einer Liegenschaft zu sein, auf der unter anderem ein kleines Häuschen stehe, welches von ihm vor ca. 30 Jahren errichtet worden sei und seither von ihm an eine Familie aus Bayern als Freizeitwohnsitz vermietet werde. Anlässlich der vom Landesgesetzgeber eingeführten Freizeitwohnsitzabgabe habe der Beschwerdeführer mit der zuständigen Gemeinde Kontakt aufgenommen. Es sei ihm von der Gemeinde mitgeteilt worden, dass für das Gebäude kein genehmigter Freizeitwohnsitz vorliege und daher eine Nutzung bzw. Vermietung als Freizeitwohnsitz unzulässig sei. Mehrere darauf folgende Kontakte des Mannes mit der Gemeinde brachten das stets gleiche Ergebnis.

Der Mann stellte trotz dieser Informationen die Vermietung nicht ein, sondern wandte sich mit seiner Beschwerde an die Landesvolksanwältin. Er war der Ansicht, die Gemeinde hätte ihn informieren müssen, dass er eine Widmung als Freizeitwohnsitz benötige. Über den Umweg der Landesvolksanwältin brachte er die Bitte vor, nunmehr „nachträglich doch noch einen gültigen Freizeitwohnsitzbescheid zu erlangen“. Auf Wunsch des Beschwerdeführers wurde ein Prüfverfahren eingeleitet.

Die Landesvolksanwaltschaft teilte der Gemeinde diesen Sachverhalt mit dem Ersuchen mit, dazu eine Stellungnahme abzugeben. Die Stellungnahme der Gemeinde erfolgte umgehend und sie bestätigte: Für das gegenständliche Gebäude liegt kein genehmigter Freizeitwohnsitz vor. Das Gebäude – so die Gemeinde – wurde bereits vorher schon auf einer Liste von Verdachtsfällen geführt, welche in weiterer Folge von der Gemeinde auf eine eventuell unrechtmäßige Nutzung als Freizeitwohnsitz überprüft werden sollte. Aufgrund der nunmehrigen Beschwerde und dem vom Beschwerdeführer mitgeteilten Sachverhalt steht für die Gemeinde nun jedoch zweifelsfrei fest, dass das Gebäude unzulässig als Freizeitwohnsitz genutzt wird und die Gemeinde kündigte an, daher demnächst einen Bescheid zur Untersagung der Benützung als Freizeitwohnsitz zu erlassen. In weiterer Folge werde die Gemeinde eine verwaltungsstrafrechtliche Verfolgung bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde veranlassen.

Dieses für den Beschwerdeführer wenig erfreuliche Ergebnis wurde ihm von uns mit dem Hinweis mitgeteilt, dass es ihm, sollte er der Ansicht sein, dass die Bescheide nicht rechtmäßig sein sollten, freisteht, gegen den Bescheid der Gemeinde bzw. Strafbescheid der Bezirksverwaltungsbehörde eine Beschwerde an das Landesverwaltungsgericht zu erheben. Der angekündigte Bescheid, mit dem die Benützung des Gebäudes als Freizeitwohnsitz untersagt worden war, wurde dann in der Folge von der Gemeinde erlassen und der Landesvolksanwaltschaft übermittelt.

Mag dieses Ergebnis aus Sicht des Beschwerdeführers wenig zufriedenstellend sein, so zeigt es doch die grundlegende Problematik der illegalen Freizeitwohnsitze und deren Auswirkungen auf die Wohnungsproblematik in Tirol deutlich auf:

Liegenschaften werden an zahlungskräftige Familien aus dem Ausland als Freizeitwohnsitz vermietet, ohne dass dafür eine Bewilligung als Freizeitwohnsitz vorliegt. Über Umwege wird dann noch versucht, nachträglich eine Freizeitwohnsitzbewilligung zu erreichen. Damit werden diese Liegenschaften dem örtlichen Wohnungsmarkt entzogen und ortsansässige Familien haben somit keine Chance, eine solche Liegenschaft zur Befriedigung ihrer elementaren Wohnbedürfnisse zu mieten.

Es dürften bei den Vermietern insbesondere wirtschaftliche Überlegungen eine Rolle spielen, lassen sich doch mit einem Freizeitwohnsitz und der dahinterstehenden zahlungskräftigen Klientel wesentlich lukrativere Mieten erzielen als mit ortsansässigen Familien, die diese Liegenschaften jedoch dringend als Hauptwohnsitz benötigen würden.

Das konsequente Vorgehen der Gemeinde in diesem Fall ist sehr zu begrüßen, trägt es doch wesentlich dazu bei, dass illegale Freizeitwohnsitze aufgedeckt, eingestellt und (potentiell) wieder dem Wohnungsmarkt zugeführt werden. Wenn immer derart konsequent gegen illegale Freizeitwohnsitze vorgegangen würde, wäre dies ein wesentlicher Beitrag zur Verringerung der Wohnungsnot der ortsansässigen Bevölkerung.

2.2. Mindestsicherung Übernahme der Kautions wegen Flucht vor Gewalt

Gewalt gegen Frauen ist in vielen Ländern trauriger Alltag. Gerade in der Familie sind viele weibliche Personen tätlichen Übergriffen ausgesetzt. Nach einem Bericht des UN-Büros für Drogen- und Verbrechensbekämpfung (UNODC) in Wien starben im Jahr 2017 weltweit insgesamt 87.000 Frauen durch ein Tötungsdelikt, im Jahr 2020 waren es 81.000 (davon geschätzte 47.000 im häuslichen Umfeld, was bedeutet, dass alle elf Minuten eine Frau oder ein Mädchen gewaltsam im privaten Umfeld zu Tode kommt). In eine ähnliche Richtung gehen die Ergebnisse einer Erhebung der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte zu geschlechtsspezifischer Gewalt gegen Frauen. Jede fünfte Frau in Österreich – also 20 % der Frauen – ist ab ihrem 15. Lebensjahr körperlicher und/oder sexueller Gewalt ausgesetzt. Vielfach sind die aktuellen oder früheren Partner oder andere Familienmitglieder die Täter. Beim Partner oder Ex-Partner steht der Mord meistens am Ende einer langen Gewaltspirale. Auch Österreich macht hier keine Ausnahme. Die Anzahl der Frauenmorde, aber auch die ausgesprochenen Betretungs- und Annäherungsverbote sind leider auch im Berichtsjahr erschütternd hoch. Und die Pandemie trägt sicher dazu bei, dass sich die Situation nicht entspannt.

Die Sozialarbeiterin eines großen Sozialvereines wandte sich an die Landesvolksanwaltschaft. Sie sei der Meinung, eine Klientin werde von der Mindestsicherungsbehörde ungerecht behandelt. Die Frau wohne in einer ländlichen Region, sei alleinerziehende Mutter von zwei Kindern und habe einen gewalttätigen Ex-Partner. Es sei deswegen schon zu Krankenhausaufenthalten, Polizeieinsätzen und Gerichtsverhandlungen gekommen. Der Mann wohne leider in ihrer unmittelbaren Nähe und gerate immer in einen emotionalen Ausnahmezustand, wenn er ihr begegne. Gerichtsverfahren seien trotz der bei ihr nachweisbaren blauen Flecken immer ergebnislos geblieben, weil der Ex-Freund regelmäßig untergetaucht sei. Darum habe sie die Versuche, sich über diese Schiene zu wehren, aufgegeben. Aufgrund der medial derzeit immer wieder thematisierten Gewalttaten von Männern gegenüber den Frauen in bestehenden oder aufgelösten Lebensgemeinschaften habe sie jedoch große Angst davor, dass etwas Schlimmeres passieren könnte. Aus diesem Grund möchte sie schnellstmöglich in eine große Stadt in einen anderen Bezirk übersiedeln. Sie wisse zwar, dass er sie auch dort finden und verfolgen könne, aber da sei wenigstens die Distanz zum derzeitigen

Wohnort zu groß, um Kurzschlussreaktionen zu befürchten. Die Gefahr zufälliger Begegnungen könne so reduziert werden. Wenn er zuerst eine halbe Stunde mit dem Zug fahren müsse, könne gehofft werden, dass er sich bis dahin halbwegs beruhigt habe.

Die Bezirkshauptmannschaft habe die Anfrage, ob bei der gewünschten Übersiedelung die Kautions im Rahmen der Mindestsicherung übernommen werden könne, negativ beantwortet und darauf verwiesen, dass die Miete für die Wohnung in der Stadt wesentlich teurer als die derzeitige sei und auch noch Kautionen aus der Vergangenheit offen seien.

Die Landesvolksanwaltschaft nahm Kontakt zur Bezirkshauptmannschaft auf und wies auf die Gefährdungslage der Frau hin. Auch wenn die Wohnkosten preislich über der derzeitigen Wohnung liegen, ist der Preis immer noch unter dem Höchstsatz, den die Verordnung der Landesregierung als Deckelung für eine Wohnung für drei Personen in diesem Bezirk vorsieht. Bei der offenen Kautions könne nur jene für die derzeitige Wohnung gemeint sein, die ja erst nach dem Auszug an die Behörde zurückfließen könne.

Die Bezirkshauptmannschaft ließ sich Belege für die bereits erlittene Gewalt vorlegen und kam insbesondere nach Durchsicht des Krankenhausberichtes zu dem Ergebnis, die Einschätzung der Landesvolksanwaltschaft zu teilen. Der bezirksübergreifenden Übersiedelung wurde zugestimmt und die erleichterte Mutter konnte mit ihren Kindern in die Anonymität der Großstadt fliehen.

2.3. Gewerberecht Lärmbelästigung

Eine Nachbarin eines größeren Gewerbebetriebes führte Beschwerde darüber, dass eine Lüftungsanlage, welche am Dach einer vor drei Jahren fertiggestellten Produktionshalle in Betrieb gegangen sei, unerträglichen Lärm verursache. Die Lüftungsanlage laufe 24 Stunden am Tag, und zwar in einer Lautstärke, die es ihr nicht mehr ermögliche, im Hochsommer die Balkontüre zu öffnen, „weil sich dieses Wirbelgeräusch von Ventilatoren wie ein Ohrwurm durch den gesamten Raum extrem unangenehm bis an das Trommelfell fortsetzt“.

Mehrere Versuche, dieses Lärmproblem direkt mit dem Betreiber zu lösen, waren leider erfolglos verlaufen, sodass die Beschwerdeführerin die Unterstützung der Landesvolksanwaltschaft in Anspruch nahm.

Eine Kontaktaufnahme mit der Gewerbebehörde bei der Bezirkshauptmannschaft führte dazu, dass Lärmmessungen auch zur Nachtzeit durchgeführt wurden und die Ursache der Lärmbelästigung ausfindig gemacht werden konnte. Es war ein defekter Abluftventilator, welcher sofort abgeschaltet und in der Folge einer Reparatur unterzogen wurde.

In einer E-Mail bedankte sich die Beschwerdeführerin herzlichst und führte dazu noch aus: „Ich möchte nur zur weiteren Info grad noch dazu sagen, dass es trotz vieler E-Mails und persönlichem Spruch an den Firmeninhaber zwei Jahre gedauert hat, bis es tatsächlich mit Ihrer Hilfe ruhiger geworden ist.“

Rückmeldungen aus der Bevölkerung dieser Art sind besonders erfreulich. Der Missstand konnte zur Gänze beseitigt werden.

2.4 Mindestsicherung

Die Landesvolksanwaltschaft als Servicestelle für die Fachabteilungen

Es freut uns, wenn die MitarbeiterInnen der Landesverwaltung in unsere Einrichtung ein solches Vertrauen haben, dass sie Vorsprechende mit besonderem Bedarf an uns weiterleiten.

So wurde von einer Mitarbeiterin einer Fachabteilung mit uns Kontakt aufgenommen und mitgeteilt, eine Familie in „besonders schwieriger Lage“ habe sich an die Fachabteilung gewandt, diese könne aber aufgrund ihres Aufgabenfeldes „nur in einem sehr beschränkten Umfang“ helfen.

Nach Zustimmung des Familienvaters, sein Hilfeersuchen an uns zur Bearbeitung weiterzuleiten, haben wir mit diesem Kontakt aufgenommen.

Unsere Prüfung der Lebens- und Einkommenssituation hat ergeben:

Die Eltern wohnen mit ihren fünf minderjährigen Kindern in einer Eigentumswohnung. Der Familienvater ist Unternehmer, selbständig und hat ein regelmäßiges Einkommen. Die Familienbeihilfen werden vom Finanzamt regelmäßig und verlässlich überwiesen. Die Gegenüberstellung des Lebensbedarfes nach dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) mit dem Familieneinkommen führte zum Schluss, dass der Familie keine Mindestsicherung zusteht.

Hinsichtlich einer finanziellen Hilfe zur Lebensführung wurde auf die Möglichkeit, bei offenen Rechnungen durch private Einrichtungen unterstützt zu werden, hingewiesen.

Zu Fragen der Anrechnung der Kinderbetreuungszeiten auf die Pension wurde die Mutter zur Pensionsversicherungsanstalt (PVA) vermittelt.

Zur Abklärung der Möglichkeiten zum Erhalt von anderen Unterstützungsleistungen wurde der Familie die Kontaktaufnahme mit dem Arbeitsmarktservice (AMS), der Gesundheitskasse, der Bezirksverwaltungsbehörde und der Fachabteilung beim Land empfohlen. Mit der Bekanntgabe der Kontaktdaten des Steuerombudsmannes endete unsere umfassende rechtliche Beratung und Richtungsweisung. Die Mitarbeiterin der Fachabteilung bedankte sich für die umfangreiche Unterstützung.

2.5 Beförderungsverträge

Jahreskarten für den öffentlichen Verkehr können nicht einfach gekündigt werden

Eine Pendlerin, die im Besitz einer Dauerfahrkarte war, wollte diese unfallbedingt kündigen, was zu erheblichen Problemen geführt hatte, weswegen sie die Landesvolksanwaltschaft um Hilfestellung ersuchte.

Die Sachverhaltsfeststellung ergab, dass die Pendlerin zuvor einen schweren Schiunfall erlitten hatte, der eine längere Genesungszeit erforderte.

Sie verstand nicht, dass der Verkehrsbetreiber einer Kündigung der Jahreskarte nicht zustimmen wollte, zumal sie berechnete Gründe vorweisen konnte. Aufgrund des Unfalls war sie sogar an den Rollstuhl gebunden und die behandelnden Ärzte hatten eine mindestens einjährige Genesungszeit prognostiziert, die auch in der dazugehörigen Heilmittelverordnung ausgewiesen war. Trotz Vorlage dieser Bestätigung wollte der Verkehrsbetreiber keine kostenlose Stornierung vornehmen.

Daraufhin kontaktierte sie die Landesvolksanwaltschaft, berichtete von ihrem Fall und bat um Unterstützung. Wir prüften in der Folge den Sachverhalt eingehend und kamen zum Ergebnis, dass dieser Fall zu einer erleichterten Kündigung berechtigen und eine Kulanzlösung ermöglichen sollte, zumal der Unfall weder von ihr selbst verursacht worden war noch sie Mitschuld daran getragen hatte. Sie war von einem Schifahrer „einfach abgeschossen“ worden, der auf der Piste viel zu schnell unterwegs war.

Die Landesvolksanwaltschaft teilte dem Verkehrsbetreiber mit, dass eine längerfristige Nutzungsmöglichkeit der Jahreskarte aufgrund der ärztlichen Berichte auszuschließen ist, da die unfallkausalen Nachwirkungen andauern. Wir schlugen vor, die Restlaufzeit der Karte aufgrund des unverschuldeten Unfallergebnisses ausnahmsweise zu stornieren und die Restkosten im Kulanzwege zurückzuerstatten.

Die zuständige Abteilung beim Verkehrsbetreiber teilte uns bereits nach wenigen Tagen mit, dass sie den Fall noch einmal unter den von uns vorgebrachten Gründen geprüft habe. Sie würde der vorgeschlagenen Kulanzregelung nun zustimmen, wenn die Karte der Pendlerin schnellstmöglich im Kundencenter abgegeben würde, was dann auch prompt geschah.

Nachdem die Abwicklung abgeschlossen war, bedankte sich die Pendlerin vielmals, sowohl beim Verkehrsbetreiber selbst als auch bei der Landesvolksanwaltschaft für die unkomplizierte Unterstützung.

Abschließend darf noch bemerkt werden, dass die Heilungsphase schlussendlich mehr als 10 Monate andauerte, bis die Betroffene wieder ins Berufsleben einzusteigen vermochte und die Diagnose der dabei befassten Ärzte somit leider eingetroffen ist und sich bewahrheitet hat.

2.6 Mietzinsbeihilfe **„Öffentliches Anstehen um Mietzinsbeihilfe?“**

Eine Beschwerdeführerin wandte sich mit folgender Beschwerde an die Landesvolksanwältin: Sie habe beobachtet, dass – aufgrund der coronabedingten Situation – vor dem Zugang zum Rathaus einer Stadt mehrere Wartereihen für BürgerInnen existieren würden. Der jeweilige inhaltliche Kontext der Warteschlangen sei durch ein Schild für jedermann ersichtlich. Eine dieser Warteschlangen habe die Bezeichnung „Mietzinsbeihilfe“ getragen. Um einen Antrag auf Mietzinsbeihilfe stellen zu können, sei ein Anstehen in einem stark frequentierten öffentlichen Bereich notwendig gewesen, mit der Folge, dass für jeden Vorbeikommenden sofort erkennbar gewesen sei, dass man „um Mietzinsbeihilfe ansteht“.

Die Landesvolksanwaltschaft hat die Sachlage geprüft und die Behörde um eine Stellungnahme ersucht. Die Behörde bestätigte die Aussagen der Vorsprechenden und hat mitgeteilt, dass durch die Beschilderung tatsächlich ein Rückschluss auf die Hilfsbedürftigkeit der betroffenen Personen gezogen werden konnte. Die Behörde bedauerte diesen Umstand und teilte weiters mit, dass sie den Missstand bereits beseitigt habe. Erläuternd führte die Behörde aus, dass im Zuge des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 eine Anlaufstelle für BürgerInnen in sehr kurzer Zeit geschaffen worden war, bei welcher die häufigsten und wichtigsten BürgerInnenanliegen behandelt wurden. Das

gegenständliche Schild mit der Aufschrift „Mietzinsbeihilfe“ stammt aus dieser Zeit. Die Unsensibilität dahinter wurde von der Behörde selbst bereits damals erkannt und sie hat schon damals alle Bezeichnungen von „Mietzinsbeihilfe“ auf „Mietangelegenheiten“ geändert. Das gegenständliche Schild wurde jedoch nur auf der Vorderseite mit dem neuen Text „Mietangelegenheiten“ neu beklebt, auf der Rückseite blieb die alte Bezeichnung „Mietzinsbeihilfe“, was laut Behörde ein unglückliches Versehen darstellt. Da die Anlaufstelle für BürgerInnen täglich morgens auf- und abends wieder abgebaut wird, wurde versehentlich am in Rede stehenden Tag das Schild mit der alten Bezeichnung „Mietzinsbeihilfe“ nach vorne zeigend aufgestellt. Nach Mitteilung der Behörde wurde dieser Fehler noch am selben Tag durch Umstellung des Schildes korrigiert. Mittlerweile wurde auch die Rückseite des Schildes auf „Mietangelegenheiten“ geändert, sodass eine Wiederholung dieses Fehlers laut Behörde künftig ausgeschlossen werden kann.

Das Ergebnis dieses Falles zeigt auf, wie wichtig der sorgsame Umgang mit derart sensiblen Bezeichnungen ist.

2.7 Teilhabe Persönliche Assistenz

Im Alter, wenn die eigenen Kräfte schwinden, braucht es meistens nicht nur die Unterstützung der Angehörigen, sondern auch professionelle Hilfe, um die Mühen des Alltags zu bewältigen.

Ein verzweifelter Ehemann wandte sich im Frühling des Berichtsjahres an den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Er betreue seine 76-jährige Ehegattin zu Hause. Da er alleine mit der Situation überfordert sei, komme ein Sozialverein für 94 Stunden im Monat zu ihnen und weitere 24 Stunden unterstütze sie der Sozial- und Gesundheitssprengel. Leider verschlechtere sich ihr Gesundheitszustand laufend. Parkinson, ein künstliches Knie, eine künstliche Hüfte, ein Sehnenriss in der Schulter, eine Wirbelsäulenversteifung und Herzprobleme würden ihre Beweglichkeit und Selbständigkeit zusehends einschränken. Deswegen sei ihre Pflegestufe unlängst erhöht worden. Er habe für sie auch um Erhöhung des Stundenausmaßes für Persönliche Assistenz von derzeit 94 auf 120 Stunden im Monat angesucht. Dieses Ansuchen habe die Bezirkshauptmannschaft aber abgelehnt. Eine persönliche Vorsprache im Amt und zwei Telefonate mit dem zuständigen Sachbearbeiter hätten keinen Erfolg gebracht. Er sei an der Grenze seiner Kräfte angelangt, aber er wolle seine Frau nicht in ein Heim geben und wisse nun einfach nicht mehr weiter.

Der Behindertenanwalt nahm schriftlich Kontakt mit der Bezirkshauptmannschaft auf. Er stellte die Lage der Frau dar und verwies darauf, dass die Dame nicht nur einen Grad der Behinderung von 100 % bescheinigt bekommen hat, sondern auch Pflegegeld der Stufe 3 erhält. Damit liegt eine amtliche Einschätzung vor, dass laut der Pensionsversicherungsanstalt ein geschätzter Unterstützungsbedarf von 143 Stunden im Monat besteht.

Die Bezirkshauptmannschaft teilte telefonisch mit, sie werde den Sachverhalt noch einmal überprüfen und schrieb in der Folge dem Ehemann, dass er die Notwendigkeit der Erhöhung noch einmal ausführlicher begründen möge. Dieser Aufforderung kam er nach und kurz darauf erhielt der überglückliche Ehemann die gewünschte Bewilligung einer Stundenerhöhung. Die Bezirkshaupt-

mannschaft hatte mit ihm gemeinsam ein neues Gesamtkonzept für die Betreuung der Ehefrau erstellt und im Zuge dessen auch dafür gesorgt, dass sie nun 134 Stunden im Monat an Unterstützung erhält.

Mit dieser erfreulichen Wendung des Falles sollte sichergestellt sein, dass die Dame weiterhin in ihrer vertrauten Umgebung gut begleitet werden kann.

2.8 Covid-Maßnahme

Beschränkter Zugang zum Freischwimmbad?

Im Juli 2021 langte eine Beschwerde bei uns ein, welche die Zutrittsregelung zu einem gemeindeeigenen Freischwimmbad zum Inhalt hatte. Nur BürgerInnen, welche einen Wohnsitz in dieser Gemeinde nachweisen konnten, sollen das Schwimmbad betreten dürfen. Unter anderem wäre es so nicht möglich, dass Verwandte aus verschiedenen Familien, welche ihren Wohnsitz teilweise außerhalb dieser Gemeinde haben, gemeinsam einen Schwimmbadbesuch machen könnten. Gerade in der Zeit der Schulferien sei diese Regelung nicht familienfreundlich.

Die Landesvolksanwaltschaft sah in dieser Vorgangsweise eine unpraktische Lösung, mittels welcher der Besucherstrom zum Schwimmbad limitiert werden sollte. Es war klar, dass aufgrund der Covid-Regelung eine Lösung gefunden werden musste, aber dass damit die BewohnerInnen der umliegenden Gemeinden kategorisch ausgeschlossen werden, wurde seitens der Landesvolksanwaltschaft nicht befürwortet. Deshalb wurde der Bürgermeister dieser Gemeinde gebeten, die Vorgangsweise im Gemeinderat nochmals zu beraten und eine andere Lösung zu finden.

Die Gemeinde hat rasch reagiert und auf Grundlage der damals aktuell gültigen Richtlinien „Empfehlungen zur Wiedereröffnung von Einrichtungen nach dem Bäderhygienegesetz und der Bäderhygieneverordnung 2012“ ein neues Betriebskonzept ausgearbeitet. Die maximale Besucheranzahl konnte erhöht werden und ein begrenzter Tages- bzw. Halbtageskartenverkauf (200 Stück pro Tag bzw. Verkauf bis zu einer Auslastung von 75 %) konnte eingeführt werden.

Damit wurde sichergestellt, dass auch Nicht-GemeindebürgerInnen und insbesondere auch nicht zusammenwohnende Familienmitglieder Zutritt zur Einrichtung haben und keine Diskriminierung erfolgt.

2.9 Finanzielle Hilfe

Erfolgreiche Mittelaufbringung

Es sprechen immer wieder Menschen bei der Landesvolksanwaltschaft vor, die in bestimmten Lebenslagen finanzielle Hilfe brauchen.

So war es einer alleinerziehenden Mutter und Ausgleichszulagenbezieherin, sorgepflichtig für ein mehrfachbehindertes Kind, nicht möglich, die Kosten für Heizmaterial sowie eine Stromnachzahlung selbst aufzubringen. In solchen Situationen sind wir dankbar, dass es private Einrichtungen gibt, die finanzielle Hilfestellung geben. Durch unsere guten Kontakte zu diesen Einrichtungen ist es somit möglich, rasch und unbürokratisch helfen zu können. In diesem Fall wurden von drei privaten

Einrichtungen die Kosten für das Heizmaterial und die Stromnachzahlung zur Gänze übernommen. „Vielen Dank für die rasche Hilfe“, so die Reaktion der dankbaren Mutter.

2.10 Zivildienstgesetz **Zivildienstler sind in den Sozialsprengeln sehr begehrt**

Der Sozialsprengel einer Gemeinde hat sich um Zuteilung eines Zivildienstlers bemüht, weil es aufgrund von Covid-19 und dem daraus folgenden Personalmangel an Unterstützung fehlte.

Der besagte Sozialdienst hatte zu diesem Zeitpunkt enormen Personalbedarf, da einige MitarbeiterInnen entweder krank oder nicht geimpft waren. Deshalb waren anstehende Aufgaben, wie die Hauskrankenpflege, die Pflegeunterstützung sowie eine soziale Betreuung durch den Sprengel, nicht mehr durchgängig gesichert.

In dieser Situation befasste die Gemeinde die Landesvolksanwaltschaft und ersuchte um Unterstützung zur Lösung dieses Problems. Der Sachverhalt wurde geprüft und festgestellt, dass die Fristen zur Beantragung eines Zivildienstlers zu diesem Zeitpunkt bereits abgelaufen waren. Da jedoch das Problem evident blieb, kontaktierte die Landesvolksanwaltschaft im Auftrag der Gemeinde und des Sozialsprengels direkt die Zivildienstagentur, die beim Bundesministerium für Inneres (BMI) angesiedelt ist. Die zuständige Zivildienstagentur war gegenüber dem Begehren der Landesvolksanwaltschaft sehr aufgeschlossen und auf unkomplizierte Weise lösungsorientiert eingestellt.

Gemeinsam wurde nach einer Möglichkeit gesucht, wie am einfachsten und zweckmäßigsten geholfen werden kann. Es konnte erreicht werden, dass eine außerordentliche Zuweisung eines Zivildienstlers erfolgte, sodass der Sozialsprengel in seiner personellen Notlage wieder mehr Handlungsspielraum hatte.

Gemeinde und Sozialsprengel bedankten sich daraufhin bei der Landesvolksanwaltschaft vielmals für die Unterstützung.

Dieses Beispiel zeigt, dass die Landesvolksanwaltschaft – auch ohne direkt zuständig zu sein – wirkungsvoll helfen kann, weil sie über ein entsprechendes Netzwerk verfügt.

Zusätzlich soll damit aufgezeigt werden, dass auch Bundesbehörden mit der Landesvolksanwaltschaft direkt zusammenarbeiten. Auf diesem Wege danken wir der Zivildienstkommission beim BMI, dass sie auf unkomplizierte Weise zu helfen bemüht ist.

2.11 Covid-19 **Verschwundener PCR-Test?**

Ein Beschwerdeführer wandte sich an die Landesvolksanwältin und gab an, dass er im November 2020 mittels PCR-Tests positiv auf Covid-19 getestet und daraufhin behördlich in Quarantäne abgeordnet worden war. Mittlerweile habe sich der Beschwerdeführer einmalig gegen Covid-19 impfen lassen und gelte damit in Österreich als „vollständig geimpft“ (geltende Rechtslage zum Zeitpunkt der Beschwerde im Juli 2021). Da die deutschen Behörden jedoch einen österreichischen Absonderungsbescheid nicht anerkennen würden, benötige er jetzt zusätzlich noch den damaligen PCR-La-

borbefund seiner positiven Testung, um nach Deutschland einreisen zu können. Er sei daraufhin mit der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde in Kontakt getreten und habe um Übermittlung des PCR-Laborbefundes ersucht. Nach einem längeren Schriftverkehr sei ihm von der Bezirksverwaltungsbehörde mitgeteilt worden, dass der Laborbefund nicht ausgestellt und auch nicht mitgeteilt werden könne, welches Labor die Probe untersucht habe. Irritiert über diese Rückmeldung wurde die Landesvolksanwältin um Hilfe gebeten.

Die Landesvolksanwältin ist mit der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde in Kontakt getreten und hat nochmals um Übermittlung des Laborbefundes ersucht. Daraufhin konnte die Bezirksverwaltungsbehörde doch noch eruieren, bei welchem Labor der Test durchgeführt worden war und konnte diesen Test schließlich ausfindig machen und das Testergebnis dem Beschwerdeführer übermitteln. Somit konnte die Landesvolksanwältin dem Beschwerdeführer doch noch zum von ihm gewünschten Laborbefund verhelfen, sodass es für ihn zu keinen weiteren Unannehmlichkeiten hinsichtlich seines Impfstatus mehr kommen sollte.

Bei allem Verständnis für die enorm hohe Arbeitsbelastung der Bezirksverwaltungsbehörden durch Covid-19 darf nicht übersehen werden, dass jeder einzelne Absonderungsbescheid einen maßgeblichen Eingriff in die Grund- und Freiheitsrechte der Betroffenen darstellt.

Vor diesem Hintergrund ist es rechtsstaatlich erforderlich, dass eine vollständige Dokumentation des Sachverhalts aktenkundig ist, wenn ein Eingriff in die Grund- und Freiheitsrechte erfolgt. Dazu gehört auch, dass allfällige Laborergebnisse lückenlos vorliegen müssen und auf Anfrage den Betroffenen darüber Auskunft erteilt werden kann.

2.12 Teilhabe

Betretungsverbot für Assistenz- bzw. Blindenhunde in Freizeitanlagen?

Eine sehbeeinträchtigte Frau stellte bei der Landesvolksanwältin eine Anfrage betreffend Zutritts- und Betretungsverbot von Assistenz- bzw. Blindenhunden in einer bestimmten Freizeitanlage. Die Badeordnung und Benützungsregelung dieser Anlage erlaube das Mitbringen von Hunden und anderen Haustieren in die Anlage der Betreiber leider nicht.

Nach Durchsicht der Badeordnung nahm die Landesvolksanwaltschaft Kontakt mit der Betreiberin auf, wies auf das rechtliche Defizit hin und erklärte den gesetzlichen Auftrag unserer Einrichtung. Die Landesvolksanwältin hat Beschwerden entgegenzunehmen und unverzüglich zu prüfen und sofern sie dies nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung und Abhilfe hinzuwirken. Das Ergebnis ist dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Darüber hinaus ist der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin speziell für die Prüfung der Einhaltung behindertenspezifischer Vorschriften angehalten und hat auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung dabei besonders Bedacht zu nehmen.

Die UN-Behindertenrechtskonvention sieht für Menschen mit Behinderung als allgemeinen Grundsatz die volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Inklusion in die Gesellschaft vor.

Darunter fällt auch der gesamte Freizeitbereich.

Das Ziel des Bundesbehindertengleichstellungsgesetzes (BGstG 2005) ist die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.

Im § 39a des Bundesbehindertengesetzes (BBG 1990) ist geregelt, dass Assistenzhunde zum Zwecke der Erweiterung der Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderung in allen Lebensbereichen eingesetzt werden sollen und dauernd bei der betroffenen Person leben. Darüber hinaus leisten sie einen wertvollen Beitrag zur Kommunikation und zum Abbau von Barrieren.

Im Sinne dieses Gesetzes gelten Assistenzhunde als „Hilfsmittel“, um Menschen mit Behinderungen eine selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen. Entsprechend der „Richtlinie Assistenzhunde“ des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz über nähere Bestimmungen gemäß § 39a Abs. 10 BBG ist ein Assistenzhund ein Hund, der sich bei Nachweis der erforderlichen Gesundheit und seiner wesensmäßigen Eignung sowie nach Absolvierung einer speziellen Ausbildung – vor allem im Hinblick auf Sozial- und Umweltverhalten, Gehorsamkeit und spezifische Hilfeleistungen – besonders zur Unterstützung eines Menschen mit Behinderung eignet. Nachdem wir die Betreiberin auf die gesetzlichen Regelungen hingewiesen und die Wichtigkeit der Unterstützung von Menschen mit Behinderung durch Assistenzhunde unterstrichen haben, reagierte diese umgehend und teilte mit, dass es ihr selbstverständlich ein Anliegen ist, Menschen mit Behinderungen eine gleichberechtigte Teilhabe am Leben zu ermöglichen. Es werde daher die Badeordnung diesbezüglich geändert und unverzüglich auf der Homepage der Betreiberin kundgemacht werden.

Dank der raschen Anpassung der Badeordnung durch die Betreiberin wird künftig dem Badevergnügen auch für Menschen, die auf einen Assistenz- bzw. Blindenhund angewiesen sind, in dieser Freizeitanlage nichts mehr im Wege stehen.

2.13 Gewerberecht

Die Wiederaufnahme der Nachtgastronomie hat zu Anrainerbeschwerden geführt

Der Betrieb eines renommierten Nachtlokales löste bei einem Nachbarn in den vergangenen Jahren wiederholt Lärmbeschwerden aus, welche in der Folge unter Mitwirkung der Landesvolkswirtschaft aus der Welt geschafft werden konnten. So auch im Juli 2021, wo nach Aufhebung der coronabedingten früheren Sperrstunde zwischen Mitternacht und vier Uhr Früh Lärmbelästigungen durch die Musikanlage und durch die Gäste vor dem Lokal festzustellen waren.

Besonders an den Wochentagen Donnerstag, Freitag und Samstag sei an eine geordnete Nachtruhe nicht mehr zu denken. Größere Menschenansammlungen vor dem Lokal, welche hier auch Getränke konsumieren, im Zusammenhang mit der subjektiv zu laut aufgedrehten Musikanlage würden zu diesem Umstand führen.

Auf unsere Anfrage hin teilte die Gewerbebehörde mit, dass bereits Einsatzberichte der Mobilien

Überwachungsgruppe vorliegen. Im Rahmen eines Einsatzes konnten zwar mehrere Personen vor dem Lokal angetroffen werden, welche sich jedoch im normalen Gesprächston unterhielten und vor dem Lokal rauchten. Bei anderen Kontrollen konnten die Personen nicht als Gäste des Lokales zugeordnet werden. Auch hat der gewerbetechnische Sachverständige einen Lokalausweis durchgeföhrt und die Musikanlage als in Ordnung befunden. Die zur Pegelbegrenzung angebrachten Plomben waren intakt. Der Gewerbeinhaber wurde von Seiten der Behörde ebenso über die Lärmbeschwerden in Kenntnis gesetzt und dieser hat bereits seine Security-Mitarbeiter angewiesen, auf die sich vor dem Lokal aufhaltenden Gäste einzuwirken, damit sich diese ruhig verhalten. Dies wurde dem Beschwerdeföhrer mitgeteilt und er bedankte sich mit folgenden Worten: „Vielen Dank für Ihre Arbeit und Hilfe! Seit ca. Ende Juli ist es deutlich ruhiger geworden, sowohl außen im Freien, als auch die Disco-Musik im Innenraum. Vermutlich haben die Kontrollen schon gewirkt. Hoffen wir, dass es so weiterhin bleibt.“

2.14 Schulstarthilfe Fristversäumnis in Corona-Zeiten

Die Corona-Zeit ist für Familien mit großen Herausforderungen verbunden. Da kann es passieren, dass Fristen zur Antragstellung für eine Fördermaßnahme des Landes versäumt werden.

Die „Schulstarthilfe“ ist eine familienfördernde Maßnahme und unterstützt Familien pro schulpflichtigem Kind vor Schulbeginn mit einem Betrag von € 150,-.

Im konkreten Fall versäumte die Mutter von zwei minderjährigen Kindern aufgrund einer Quarantäne die Antragsfrist zur Schulstarthilfe für ihre beiden Kinder.

Wir haben die Fachabteilung angeschrieben, die Situation dargelegt und um rückwirkende Zusage dieser für die Mutter so wichtigen Finanzhilfe ersucht. Mit Genehmigung der (damals) zuständigen Landesrätin wurde die Schulstarthilfe rückwirkend zugesprochen.

2.15 Straßenrecht Höhere Ablösezahlung?

Ein Oberländer Bauer kontaktierte die Landesvolksanwaltschaft wegen einer Grundstückszufahrt, die viel zu eng sei, sodass er deshalb nicht mehr mit seinem Traktor auf die Wiese zufahren könne. Er berichtete, dass er der Gemeinde vor vielen Jahren ein Grundstück zur Verbesserung der Gemeinde- und Landesstraße zur Verfügung gestellt habe. Nun habe er das Problem, dass er mit seinen landwirtschaftlichen Fahrzeugen nur mehr schwer auf sein Grundstück zufahren könne. Somit sei nur noch eine beschränkte Bewirtschaftungsmöglichkeit gegeben, weil der Weg zu schmal sei, da in der Zwischenzeit ein anderer Traktor angeschafft wurde. Die Zufahrt sei in diesem Bereich mit 2,0 bis 2,5 Metern beschränkt. Er habe schon alle möglichen Stellen um Unterstützung bemüht, sei jedoch im Stich gelassen worden, weshalb er völlig verzweifelt sei.

Die Landesvolksanwaltschaft nahm sich daher dieser Angelegenheit an und leitete ein Prüfungsver-

fahren mit Lokalausweis ein. Die frühere Aktenlage und die durchgeführten Verfahren zeigten jedoch auf, dass der damalige Straßenbaubescheid schon seit mehr als 20 Jahren rechtskräftig ist. Faktum war auch, dass die benachbarten Häuser unterhalb und oberhalb der Landesstraße schon vor den damaligen Bau- und Verbesserungsmaßnahmen bestanden haben. Dem Bauern wurde daher ein Lokalausweis vor Ort zugesichert, zu dem die Behördenvertreter des Baubezirksamtes, der Landesstraßenverwaltung und der Gemeinde eingeladen wurden.

Im Zuge dessen wurden der Straßenquerschnitt, die Anbindungen, die Breite und die Ausweichen nachgeprüft und es konnte abschließend seitens der Landesvolksanwaltschaft festgestellt werden, dass diese baulichen Maßnahmen damals bescheidgemäß umgesetzt worden sind. Sogar die beiden Ausweichen waren derart angelegt worden, dass sie als eine normale Fahrspurbreite ausgebuchtet errichtet worden sind.

Zudem stellte die Landesvolksanwaltschaft noch an Ort und Stelle fest, dass der Beschwerdeführer damals den Grund nicht wie behauptet aus gemeinnützigen Gründen zur Verfügung gestellt, sondern dafür eine sehr ansehnliche Grundablöse vom Land Tirol erhalten hatte. Dies hat er anfangs zwar noch angezweifelt, aber auf Vorhalt seiner damaligen Unterschrift und seiner Einverständniserklärung über die Ablösezahlungen stellte er diese dann doch als richtig fest.

Da in der Zwischenzeit in diesem Bereich der Verkehr stärker zugenommen hat als noch vor 20 Jahren prognostiziert, dürfte seine Motivation für seine Beschwerde eine Nachforderung zur damaligen Ablösezahlung gewesen sein. Das Zufahrtsproblem war sein Argument dafür.

Die Landesvolksanwaltschaft schloss in der Folge die Akte gleichzeitig mit dem Lokalausweis, da der Beschwerdeführer nach einiger Diskussion und Aufklärung über den Sachverhalt die gegebene Situation schlussendlich zur Kenntnis nahm.

2.16 Teilhabe **Ungehindertes Konzertvergnügen in Veranstaltungshalle?**

Im Rahmen einer Anfrage und Beratung einer Mutter, deren Tochter mehrfachbehindert und auf den Rollstuhl angewiesen ist, teilte diese mit, dass ihre Tochter liebend gerne Konzerte und Veranstaltungen besuche. So würden sie auch immer wieder Veranstaltungen in einer großen Veranstaltungshalle besuchen. Leider habe die Mutter feststellen müssen, dass sich die Rollstuhlstellplätze an einem ungeeigneten Platz befinden würden (erster Stock, Sicht auf die Bühne eingeschränkt). Abgesehen davon, dass sie sich „abgeschoben“ vorgekommen sei, habe sich die betroffene Mutter auch Sorgen gemacht, wie sie sich mit ihrer Tochter bei einer Gefahrensituation in Sicherheit bringen könne, denn zum Beispiel dürfe ein Lift im Brandfall nicht benützt werden.

Im Zuge der Recherche sichtete die Landesvolksanwaltschaft auch die Homepage der Betreibergesellschaft. Bedauerlicherweise konnten keine Hinweise auf „Barrierefreiheit“ gefunden werden (Behindertenparkplätze, Behindertensanitäranlagen, Anzahl und Ort der Rollstuhlstellplätze, mögliche sonstige Unterstützungsleistungen, Blindenleitsysteme...).

Auf unsere Nachfrage hin versicherte die Geschäftsführung in einem Schreiben, dass sämtliche öffentlich zugänglichen Gebäude nach den behördlichen Standards betreffend Barrierefreiheit gebaut

und abgenommen wurden. In einigen anderen Betriebsstätten des Betreibers sind Rollstuhlplätze vorhanden, die barrierefrei ebenerdig bzw. über einen Besucherlift erreichbar sind. Behindertenparkplätze sind in ausreichender Anzahl verfügbar. Die Rollstuhlplätze sind im jeweiligen Saalplan der Ticket-Buchungssoftware ausgewiesen. Diese Ausführungen haben sich bei der Prüfung der Landesvolksanwaltschaft als zutreffend herausgestellt.

Die Rollstuhlstellplätze befinden sich im 1. Obergeschoss und sind nach Aussage der Geschäftsführung zugegebenermaßen nicht ideal, da die Rahmenkonstruktion der notwendigen Absturzsicherung auf der Tribüne in vielen Fällen auf Augenhöhe liegt. Die Geschäftsführung wird sich – in Absprache mit den jeweiligen Veranstaltern – nach Möglichkeiten erkundigen, die Rollstuhlplätze generell ins Parterre zu verlegen.

Die Sorgen der Mutter, wie sie sich und ihre Tochter in einem Gefahrenfall in Sicherheit bringen könne, konnten entkräftet werden, da es für den Evakuierungsfall eine Rampe im Außenbereich des Gebäudes gibt, über die die RollstuhlfahrerInnen barrierefrei – ohne Benützung des Liftes – vom 1. Obergeschoss zu den Behindertenparkplätzen gelangen. Darüber hinaus sind die Fluchtwege von den Rollstuhlstellplätzen aus entsprechend markiert.

Von Seiten des Betreibers wurde das Fehlen der Hinweise auf Barrierefreiheit auf der Homepage bestätigt. Es wurde zugesichert, dass zeitnah eine entsprechende Rubrik angelegt werde. Weiters würden sämtliche sich auf der Homepage befindlichen Hallen- und Übersichtspläne überarbeitet und die Rollstuhlstellplätze, Lifte und Behindertenparkplätze eingezeichnet.

Dank der Kooperation des Betreibers dieser Veranstaltungshalle wird es gelingen, die volle Teilhabe am kulturellen Leben (Art. 30 UN-BRK) für Menschen mit Behinderung künftig zu ermöglichen.

2.17 Dienstrecht

Verhalten eines Standesbeamten

Eine Bürgerin, wohnhaft in einer größeren Marktgemeinde, hat sich an die Landesvolksanwaltschaft gewandt. Sie habe für ihr Wohnsitzstandesamt benötigte Dokumente (Geburtsurkunde inklusive aller Vermerke) über ein anderes Standesamt freischalten lassen, damit sie diese an ihrem Wohnsitz abholen könne. Nachdem sie ihr Wohnsitzstandesamt tags darauf aufgesucht habe, sei ihr Anliegen mit unflätigen Worten zurückgewiesen worden. Die Beschwerdeführerin habe daraufhin erklärt, dass sie vom kontaktierten Standesamt ausdrücklich aufgefordert worden sei, in das Wohnsitzstandesamt zu kommen, um die Akte einzusehen und abzuholen. Soweit sei es jedoch gar nicht gekommen, der Beamte habe sie mit den Worten „gehen Sie doch dorthin, wo Sie zuerst die Anfrage gestellt haben“ aus seinem Büro hinauskomplimentiert.

Nachdem die Frau zuhause ihrem Mann den Sachverhalt erzählt habe, sei er umgehend in das Standesamt gegangen und habe den Beamten mit der Situation konfrontiert, welcher sich aber keiner Schuld bewusst gezeigt habe. Gegenüber der Aussage des Ehemannes, dass der Beamte die Machtstellung gegenüber den Bürgern ausnutzen würde, habe dieser mit „Ja“ geantwortet.

Wir haben in der Folge den Obmann des Standesamts- und Staatsbürgerschaftsverbandes mit die-

ser Beschwerde konfrontiert. Dieser führte sowohl mit dem betroffenen Beamten als auch mit der Beschwerdeführerin Gespräche und konnte uns im Anschluss daran das erfreuliche Ergebnis mitteilen: „Der Standesbeamte hat sich bei der Frau entschuldigt. Die Angelegenheit konnte bereinigt werden. Alle Unklarheiten und Missverständnisse wurden ausgeräumt.“

2.18 Beratungseinrichtungen Gewalt – ein akutes Problem

In Zeiten von Corona war und ist das Thema Gewalt auch in der Landesvolksanwaltschaft immer wieder Grund einer Vorsprache. Hier sind wir dankbar, dass wir die Hilfesuchenden an eine Einrichtung weiterleiten dürfen, die sich diesem Thema besonders und sehr kompetent widmet.

„Mannsbilder“ ist eine Familienberatungsstelle, die an fünf Standorten in Tirol für Männer und Bur-schen kostenlose und anonyme Beratungen anbietet. Schwerpunkte der Arbeit sind „allgemeine Lebensprobleme“ wie Familien-, Erziehungs- und gesundheitliche Probleme oder Probleme am Arbeitsplatz. Rund ein Drittel der Klientel sind Männer, die gewalttätig wurden und unterstützt werden, ihre Gewalttätigkeit zu stoppen.

Durch die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Systempartnern treten diese auch an uns heran, wenn für ihre Klienten rechtliche Fragen aus der Verwaltung zu klären sind oder wenn wir mit unserem Netzwerk helfen können.

Im konkreten Fall war durch die Kündigung des Familienerhalters am Arbeitsplatz eine Familie in finanzielle Not geraten. Schwierigkeiten in der Lebensführung und offene Rechnungen waren die Folgen, worunter die gesamte Familie litt.

Wir haben uns mit dem Berater vom Verein „Mannsbilder“ getroffen, uns die Situation des Klienten schildern lassen und mögliche Maßnahmen zur Linderung der Not besprochen. Neben der fachkundigen Begleitung durch den Verein „Mannsbilder“ halfen auch diese Maßnahmen mit, die Familiensituation der Betroffenen zu ordnen und die Krise zu bewältigen.

2.19 Gemeinde- bzw. Stadtrecht Ratten sollten rasch bekämpft werden

„Eine Rattenplage stellt ein öffentliches Gesundheitsproblem dar, ich fühle mich im Kreis geschickt und kann nicht in Erfahrung bringen, wer tatsächlich zuständig und auch verantwortlich ist.“ Dies teilte eine Bewohnerin einer Marktgemeinde mit und führte gleichzeitig aus, dass sie Wohnungseigentümerin in einer Wohnanlage mit zehn Wohneinheiten sei und es keine Hausverwaltung gäbe. Die Ratten würden sich massiv vermehren, sodass unbedingt Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Über die Landessanitätsdirektion hat die Wohnungseigentümerin in Erfahrung gebracht, dass für die Bekämpfung der Rattenplage die Gemeinde zuständig sei. Diese habe sich dahingehend geäußert, dass sie keine Handhabe hätte und daher nichts unternehmen könne. Die Gemeinde habe lediglich die Zusage erteilen können, dass bei einer nachhaltigen Bekämpfung des Problems ein fi-

nanzieller Zuschuss gewährt werden würde. Als einzelne Miteigentümerin könne sie eine professionelle Bekämpfung nicht in Auftrag geben, da aufgrund der Streitigkeiten innerhalb der Wohnungseigentumsgemeinschaft die Gefahr bestehen würde, auf den gesamten Kosten sitzen zu bleiben. Die Landesvolksanwaltschaft hat das Bürgeranliegen einer rechtlichen Prüfung unterzogen und ist zu folgendem Ergebnis gekommen:

Bis zum Jahr 2001 existierte ein Bundesgesetz vom 04.02.1925 betreffend die Verhütung der Verbreitung übertragbarer Krankheiten durch das Überhandnehmen von Ratten (BGBl. Nr. 68/1925). Im Zuge der Verwaltungsreform im Jahr 2001 wurde dieses Gesetz mit Wirkung vom 01.01.2002 (Artikel 9 im BGBl. I Nr. 65/2002) außer Kraft gesetzt. Nach dem Bericht der Aufgabenreformkommission erschien die Aufhebung dieses Bundesgesetzes mit der Begründung naheliegend, dass dort, wo es noch Probleme gibt, etwa im Bereich von Deponien, die betreffende Gemeinde selbst die nach den Umständen erforderlichen Maßnahmen mittels ortspolizeilicher Verordnung treffen könnte. § 18 der Tiroler Gemeindeordnung 2001 (TGO) bietet der Gemeinde die gesetzliche Basis zur Erlassung einer derartigen Verordnung.

Sollte es nun tatsächlich zu einer ungebremsen Vermehrung von Ratten kommen und das davon betroffene Gebiet entsprechend groß sein, könnte die Gemeinde aufgefordert werden, hier eine Verordnung zur Bekämpfung der Rattenplage zwecks Vermeidung der Verbreitung übertragbarer Krankheiten zu erlassen. Momentan existiert jedoch in dieser Gemeinde keine solche Verordnung, mit welcher die Rattenbekämpfung erfolgen könnte, insbesondere auf welcher Grundstückseigentümer zur Duldung von Maßnahmen durch einen Schädlingsbekämpfer verpflichtet werden könnten.

Zudem haben wir der Beschwerdeführerin unsere Einschätzung bezüglich des Wohnungseigentumsgesetzes 2002 (WEG 2002) mitgeteilt. Die Maßnahmen zur Rattenbekämpfung müssten von den Miteigentümern veranlasst werden, wobei davon ausgegangen werden könnte, dass es sich dabei um keine Erhaltungsmaßnahme im Sinne der Bestimmungen des WEG handelt, sondern um eine Maßnahme der allgemeinen Verwaltung, was bedeuten könnte, dass keine Zustimmung der Miteigentümer erforderlich ist.

Abschließend haben wir der Bürgerin angeboten, dass die Landesvolksanwaltschaft bei der Gemeinde anregen könnte, eine entsprechende Verordnung durch den Gemeinderat zu erlassen, falls Streitigkeiten innerhalb der Wohnungseigentumsgemeinschaft weiterhin die Rattenbekämpfung verhindern würden.



Überblick zum Umsetzungsstand der Anregungen

3.1 Sozialbereich und Sozialplanung

Die folgenden Ausführungen geben einen Überblick über die Anregungen an die Verwaltung und an die Gesetzgebung in meiner Funktionsperiode. Erfreulicherweise wurden im Sozialbereich rund 80 % davon aufgegriffen und umgesetzt.

Transparenz in der Wohnbeihilfe

Aufgrund gehäufter Vorsprachen, bei der Berechnung der Wohnbeihilfe würde die Transparenz fehlen und die Höhe der Wohnbeihilfe sei für die Betroffenen nicht nachvollziehbar, erging im Jahresbericht 2016 die Anregung an die Verwaltung, „neue Schritte und Überlegungen zu einer für die Betroffenen transparenten Berechnung der Wohnbeihilfe zu setzen“.

Diese Anregung führte zur Einführung eines Online-Beihilfenrechners zur Berechnung der Wohnbeihilfe, erweitert durch die Möglichkeit der Berechnung der Mietzinsbeihilfe und des Annuitätenzuschusses (einer Beihilfe des Landes bei einer Kreditaufnahme). Als zusätzliche Serviceleistung wurden eigene Erklärungsfelder installiert, was unter „Einkommen“ und „Wohnungsaufwand“ zu verstehen ist. Diese dienen der Treffsicherheit der Antragstellung.

Unterschiedliche Fördersysteme in der Wohnbeihilfe und der Mietzinsbeihilfe

Dies führte im selben Jahr zur Anregung an die Verwaltung, „die Fördersysteme der Wohnbeihilfe und Mietzinsbeihilfe zu vereinheitlichen“. Die Fachabteilung reagierte und passte die „Zumutbarkeitstabellen“, also welche Eigenleistung dem/der Betroffenen aufgrund seines/ihrer Einkommens zuzumuten ist, der Wohnbeihilfe und der Mietzinsbeihilfe an.

Erfreulich ist auch die Einführung eines „Begünstigtenstatus“ für Behinderte und Familien in der Mietzinsbeihilfe, d.h., diese Zielgruppen werden in der Zumutbarkeitstabelle und damit in der Berechnung der Höhe der Mietzinsbeihilfe besonders begünstigt.

Servicedienst vor Kauf oder Anmietung einer Wohnung

Aufgrund von aktuellen Anlassfällen, bei denen Informationen zur konkreten Förderhöhe vor Anmietung bzw. Ankauf einer Wohnung nur schwer erhältlich waren, wurde von der Fachabteilung zugesagt, durch interne Kommunikation sicherzustellen, dass Hilfesuchende auf der Basis ihrer Angaben diese gewünschten Auskünfte erhalten. Diese Zusage wurde umgesetzt; ab dem Jahr 2017 wurden an die Landesvolksanwaltschaft keine Beschwerden in diesem Bereich mehr herangetragen. Bei dieser Gelegenheit bedanken wir uns für das stets offene Ohr für unsere Anliegen und die kompetente und lösungsorientierte Zusammenarbeit.

Mindestsicherung – Unterstützung der Ausbildung

Durch Änderung des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) wurde die Möglichkeit aufgenommen, dass auch Menschen nach Vollendung des 18. Lebensjahres mit Unterstützung durch die Mindestsicherung eine Ausbildung absolvieren können, die den Pflichtschulabschluss oder darauf aufbauend den erstmaligen Abschluss einer Lehre zum Ziel hat.

Damit wurde eine Langzeitforderung der Landesvolksanwaltschaft erfüllt, weil Investitionen im Bildungsbereich für BezieherInnen von Mindestsicherung schon immer als zukunftsorientiert und längerfristig kostensparend angesehen worden sind.

Allerdings blieb es trotz unserer **Anregung** im Jahr 2016, auch Menschen höheren Alters einzubeziehen, die bereits Ausbildungen bzw. Lehren abgebrochen haben und für diese die Kosten für eine erfolgversprechende berufliche Ausbildung aus Mitteln der Mindestsicherung zu übernehmen, dabei, dass nur bei erstmaligem Beginn und wenn die/der Betroffene eine derartige Ausbildung noch nie absolviert oder in Anspruch genommen hat, Leistungen aus der Mindestsicherung gewährt werden.

Mindestsicherung - Grundsätzliches

Die letzte große Novelle des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG), LGBl. Nr. 99/2017, ist mit 01.07.2017 in Kraft getreten. Mit dieser Novelle wurden einige Anregungen der Landesvolksanwältin umgesetzt.

Sehr positiv ist der Umstand zu bewerten, dass sich die Mindestsicherung nach wie vor aus den beiden Bereichen „Hilfe zum Leben“ (Richtsätze) und „Hilfe zum Wohnbedarf“ (Miet-, Betriebs-, Heizkosten und Abgaben), für die es getrennte Regelungen gibt, zusammensetzt und nicht wie in anderen Bundesländern durch einheitliche (pauschale) Sätze „gedeckelt“ wurde.

Weiters werden die Abschaffung der Höchstnutzfläche und insbesondere die gesetzlichen Möglichkeiten, über den Privatwirtschaftsbereich für „Härtefälle“ Sonderfinanzierungen im Einzelfall zu ermöglichen, begrüßt. Dazu wurde eine mit Experten besetzte Härtefallkommission eingerichtet. Sie besteht aus zwei Vertreterinnen der Regierungsbüros, einer Vertreterin aus der Sozialabteilung und einem Vertreter eines Sozialvereins. Ihre Aufgabe ist es zu prüfen, in welchem Ausmaß und in welchen Bezirken die tatsächlichen Wohnkosten so deutlich über den festgelegten Höchstgrenzen liegen, dass eine finanzielle Schieflage für die Betroffenen selbst bei sparsamster Haushaltsführung nicht zu vermeiden ist.

Das Thema der ausreichenden Finanzierung des Wohnbedarfes der Hilfesuchenden ist nach wie vor aktuell, weil die gedeckelten Richtsätze für Mietkosten, Betriebskosten, Heizkosten und Abgaben in vielen Fällen nicht den Verhältnissen am Wohnungsmarkt entsprechen.

Es darf daher die **Anregung** in Erinnerung gebracht werden, das TMSG in diesem Bereich „nachzujustieren“ und die Verordnung zum Wohnbedarf und die damit verbundenen Höchstsätze für den Wohnbedarf unter Berücksichtigung der von der Kommission erlangten Erkenntnisse so bald als möglich anzupassen.

Andere umgesetzte Maßnahmen betrafen die Finanzhilfen für eine Gemeinschaft von Personen, die in einem Haushalt zusammenleben, höhere Richtsätze für Kinder und Erwachsene in Abhängigkeitsverhältnissen und einen erhöhten Richtsatz zum Leben für Mütter mit mehreren minderjährigen Kindern, die nunmehr als „Alleinstehende“ definiert werden.

Bedarfsorientierter Wohnbedarf

Auf der Basis der Novelle zum TMSG, LGBl. Nr. 52/2017, erfolgt durch Verordnung der Landesregierung eine Deckelung (Beschränkung der Höhe nach) des Wohnbedarfes, abhängig von der Personenanzahl im Haushalt und vom Bezirk, in dem die MindestsicherungsempfängerInnen leben.

Hier wurde folgende Anregung zum Wohnbedarf umgesetzt:

Es hatte sich bei den Bezirksverwaltungsbehörden die Spruchpraxis etabliert, Anträge auf Mindestsicherung zur Gänze abzulehnen, wenn die tatsächlichen Wohnungskosten die Höhe der Deckungssätze um mehr als 15 % überstiegen. Diese von der Landesvolksanwaltschaft aufgezeigte ungerechtfertigte Verneinung des Wohnbedarfes mündete in der Anregung, „die Fachabteilung möge in geeigneter Form sicherstellen, dass diese Zugangsbeschränkung zur Mindestsicherung nicht mehr administriert wird“. Ein Anlassfall (Ablehnung einer Mindestsicherung für eine Wohnungsanmietung einerseits aufgrund der Wohnfläche, andererseits weil die Mietkosten höher waren als ortsüblich) führte zu einer klaren Entscheidung durch das Landesverwaltungsgericht und bestätigte die Rechtsansicht der Landesvolksanwältin. Damit war die oben geschilderte Verwaltungspraxis Vergangenheit.

Naturalunterhalt

Unterhalt kann nicht nur durch Geld-, sondern auch durch Naturalleistungen erbracht werden. Diese Rechtsmeinung wurde von Seiten der Landesvolksanwaltschaft gegenüber der Behörde in einem Anlassfall vertreten, bei dem Angehörigen ein Kostenersatz für die geleistete Mindestsicherung vorgeschrieben worden war, aber ein intensiver Pflege- und Betreuungsdienst unberücksichtigt geblieben war. Die Rechtsmeinung der Landesvolksanwaltschaft wurde noch im Berichtsjahr durch eine klare Entscheidung des Landesverwaltungsgerichtes bestätigt.

Unterhaltsverpflichtungen

Es wiederholten sich Entscheidungen, in denen die Bezirksverwaltungsbehörden im Bescheid über die Zusprache der Mindestsicherung Unterhaltsansprüche der in Notlage Geratenen festgelegt und diese „finanzielle Unterhaltsverpflichtung“ in der Berechnung der Höhe der Mindestsicherung einbezogen hatten. Die betroffenen MindestsicherungsbezieherInnen hatten dann selbst dafür Sorge zu tragen, ob und in welchem Ausmaß sie diesen festgelegten Unterhalt vom Unterhaltsverpflichteten erhielten. Unserer Anregung, den Kostenbeitrag von Unterhaltsverpflichteten im Mindestsicherungsverfahren in einem gesonderten Verfahren einzufordern, wurde von der Bezirksverwaltungsbehörde entsprochen.

Entschädigungszahlungen

Erstmals im Jahre 2018 wurde angeregt, das TMSG so zu ändern, dass auch zweckgebundene Leistungen für erlittenes Unrecht (Entschädigungszahlungen) sowie Leistungen nach Gesetzen, wie z.B. dem Heimopferrentengesetz (HOG) oder dem Verbrechensofergesetz (VOG), bei der Berechnung der Höhe des Einkommens außer Ansatz bleiben. Diese **Anregung** wurde im Jahr 2020 wiederholt, aber bis heute nicht umgesetzt.

Häusliche Pflege und Betreuung

Zur notwendigen Förderung der häuslichen Pflege ergingen die Anregungen:

- für die zu Pflegenden finanzierbare Therapieleistungen zu Hause zu ermöglichen
- für pflegende Angehörige verstärkt Beratungen und Schulungen als stützende Begleitung vor Ort anzubieten, wie dies mit dem CareManagement Tirol gut begonnen wurde
- die Struktur der Sozial- und Gesundheitssprengel auszubauen, um damit jene Dienste anbieten zu können, die im häuslichen Versorgungsbereich (Betreuung und Pflege) gebraucht werden

Es ist zu hoffen, dass die Notwendigkeit der Umsetzung dieser Maßnahmen von Seiten der politisch Zuständigen in einem verstärkten Ausmaß erkannt und zu den bisherigen laufenden Bemühungen weitere geeignete Schritte gesetzt werden.

Ungleichbehandlung bei der erhöhten Familienbeihilfe

Während die (erhöhte) Familienbeihilfe nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG), also im Behindertenbereich, bei einem Aufenthalt in einer stationären Einrichtung als Einkommen unberücksichtigt bleibt und daher nicht Teil des Kostenersatzes ist, den die Betroffenen im Einzelfall zu leisten haben, wird sie bei der stationären Pflege nach dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) als „Einkommen“ berücksichtigt. Es widerspricht aber insbesondere dem Gleichheitsgrundsatz, wenn Menschen, die in einem Wohn- und Pflegeheim untergebracht sind, schlechter gestellt werden als solche, die in einer Rehabilitationseinrichtung untergebracht sind.

Aufgrund der Ungleichbehandlung erging an die Fachabteilung die **Anregung**, die Gesetzeslage in der Form zu novellieren, dass Leistungen der (erhöhten) Familienbeihilfe bei Aufenthalten in einem Wohn- und Pflegeheim nicht mehr im Verfahren zum Kostenbeitrag herangezogen werden und damit zur Gänze den Betroffenen als Einkommen verbleiben.

Diese Anregung fiel bis heute nicht auf fruchtbaren Boden, ebensowenig wie die **Anregung**, „Alimentationszahlungen“ wenigstens nur zum Teil als Einkommen zu werten. Aufgrund des damit verbundenen fehlenden „Taschengeldes“ werden jene Menschen benachteiligt und zu BittstellerInnen, die keinen Anspruch auf Pensionsleistungen haben, wie z.B. Hausfrauen und Mütter, die in diesem Beruf wichtige Stützen der Familien und der Gesellschaft waren und damit ihren Beitrag für das Gemeinwohl geleistet haben. Sie bleiben beim Heimaufenthalt vom Wohlwollen des Partners abhängig.

Sozialhilfe-Grundsatzgesetz

Schwerpunktthema bei den Anregungen an die Gesetzgebung in den Berichtsjahren 2019 und 2020 war das vom Nationalrat beschlossene Bundesgesetz betreffend Grundsätze für die Sozialhilfe (Sozialhilfe-Grundsatzgesetz), BGBl. I Nr. 41/2019, kundgemacht am 22.05.2019.

Bereits in der Diskussionsphase im Jahr 2018 habe ich mich als Landesvolksanwältin zu Wort gemeldet und mahnend darauf hingewiesen, dass mit dem damaligen Entwurf die Ziele der bisherigen Mindestsicherung grundlegend verändert würden. Die obersten Grundsätze dieses letzten sozialen Netzes zur Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung, zur Überwindung von Notlagen und

zur Sicherstellung eines menschenwürdigen Lebens werden deutlich abgeschwächt. Stattdessen werden z.B. integrationspolitische Ziele formuliert, deren Verfolgung nicht Aufgabe der Mindestsicherung sein können.

Allein der Umstand, dass lediglich von einem „Beitrag zum Leben“ gesprochen worden war – was die Mindestsicherung als letztes finanzielles Auffangnetz aber keinesfalls sein darf – zeigte, wohin die Intention des Gesetzgebers ging.

Beim Thema Wohnen war bei der Deckelung durch Höchstsätze zu befürchten, dass der maximal mögliche um 30 % erhöhte Zuschlag in Tirol nicht ausreicht, die Mieten bezahlen zu können und Menschen in die Wohnungslosigkeit treibt. Einschneidend weniger Unterstützung sah der Entwurf für Familien mit mehreren Kindern vor. Andere Bestimmungen gaben ebenfalls Anlass zur Sorge, dass hier ein Gesetz beim Entstehen war, das die Bedürfnisse der Betroffenen in vielen Bereichen nicht trifft.

Die damals politisch zuständige Landesrätin hat sich beim Bund ganz im Sinne der damaligen **Anregung** auch der Landesvolksanwaltschaft für eine Änderung der äußerst nachteiligen Bestimmungen im Sozialhilfe-Grundsatzgesetz eingesetzt.

Es folgte die Kundmachung des Sozialhilfe-Grundsatzgesetz am 22.05.2019, womit die Länder mit darauf aufbauenden „Ausführungsgesetzen“ gefordert sind.

Die Ziele im aktuellen Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) basieren auf dem Tiroler Sozialhilfegesetz aus dem Jahr 1973 und haben sich auch mit den darauf aufbauenden gesetzlichen Bestimmungen seit Jahrzehnten bewährt. Die Erfahrung hat gezeigt, dass eine zukunftsorientierte Entwicklung im „Armenwesen“ jedenfalls folgende Ziele und Grundsätze zu enthalten hat:

- Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- MindestsicherungsempfängerIn das Führen eines menschenwürdigen Lebens zu ermöglichen (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- weitestmögliche Förderung der dauerhaften Eingliederung bzw. Wiedereingliederung der BezieherInnen in das Erwerbsleben (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- Mindestsicherung unter möglichst geringer Einflussnahme auf die Lebensverhältnisse der BezieherInnen und ihrer Familienangehörigen zu gewähren (§ 1 Abs. 5 TMSG)
- durch Mindestsicherung die BezieherInnen zur Selbsthilfe befähigen und so eine nachhaltige Beseitigung der Notlage (§ 1 Abs. 5 TMSG) zu ermöglichen
- Mindestsicherung fachgerecht unter Bedachtnahme auf die anerkannten sozialmedizinischen, sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Standards zu gewähren (§ 1 Abs. 6 TMSG)
- Mindestsicherung beinhaltet auch die „jeweils erforderliche Beratung und Betreuung zur Vermeidung und Überwindung einer Notlage“ (§ 1 Abs. 7 TMSG)

Unser Tiroler Mindestsicherungsgesetz ist bedarfsorientiert, zeitgemäß und erfüllt insbesondere hinsichtlich seiner Zielsetzungen den Anspruch an eine moderne Gesetzgebung für Menschen, die sich in einer Notlage befinden.

Als Landesvolksanwältin bin ich den politisch Verantwortlichen dankbar, dass meine **Anregung**, die Ziele des aktuell geltenden Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (soweit als möglich) zu übernehmen und die darauf basierenden gesetzlichen Bestimmungen so zu formulieren, dass sie (nach wie vor) eine bedarfsorientierte und zeitgemäße Grundlage zur Bekämpfung der Armut bieten, auf fruchtbaren Boden fällt und die Inhalte der Anregung von der Fachabteilung bei den Vorbereitungen zum Mindestsicherungs-Ausführungsgesetz ernsthaft in die Überlegungen einbezogen wird.

Anregungen und Empfehlungen im Alltag

Einige Anregungen an die Verwaltung im Sozialbereich finden in der Alltagsarbeit statt und werden nur im Einzelfall in den Jahresberichten abgebildet.

Der überwiegende Teil der Alltagsarbeit im Sozialbereich betrifft die (rechtliche) Beratung von Vorgesprechenden und die Hilfe, sich bei der Beseitigung der Notlage an die richtigen Stellen wenden zu können, inklusive einer Hilfestellung bei Antragstellungen. Es sprechen aber auch Menschen vor, die mit den MitarbeiterInnen der Bezirksverwaltungsbehörden Schwierigkeiten haben und hier ist die Landesvolksanwaltschaft eine „Brücke“ zwischen der oft als übermächtig empfundenen Behörde und den BeschwerdeführerInnen.

Denn auch die Behörden sind nicht unfehlbar. Beispiele dafür sind Anträge, die von der Behörde mit der Begründung, die/der AntragstellerIn habe keinen Anspruch auf Mindestsicherung, weil die für die Bearbeitung des Antrages angeschlossenen Unterlagen mangelhaft waren, nicht entgegengenommen worden sind. Auch wurde uns ein Bescheid vorgelegt, der trotz Kürzung von Leistungen ohne Bescheidbegründung geblieben war oder es erging eine „telefonische“ Erledigung, dass die Antragstellerin mit einer Zusprache der Mindestsicherung nicht rechnen könne.

In diesen Fällen erfolgt von uns eine direkte Kontaktaufnahme mit der Behörde und eine Anregung, den Missstand zu korrigieren bzw. in Zukunft zu unterlassen. Solchen Anregungen und Empfehlungen wurde in den letzten fünf Jahren zur Gänze nachgekommen.

Bei dieser Gelegenheit darf dem Referatsleiter der zuständigen Fachabteilung für seine Bereitschaft, in den oben geschilderten Situationen bei Bedarf behilflich zu sein, gedankt werden. Die festzustellende einheitliche Vorgangsweise der Verwaltungsbehörden im Land im Bereich des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) zeigt die qualitativ hochstehende Arbeit, die im Sozialreferat der Fachabteilung geleistet wird, auf.

Mitfinanzierung häuslicher 24-Stunden-Betreuung

In den verschiedenen Bereichen und für unterschiedliche Zielgruppen braucht das Land Tirol bedarfsorientiert stationäre, teilstationäre und ambulante Strukturen. Ein „Schattendasein“ nimmt in diesen Diensten die häusliche 24-Stunden-Betreuung ein.

90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben. Empirische Daten zeigen, dass 30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren zu einer selbständigen Lebensführung zu Hause Hilfen im Alltag brauchen.

Diese „Hilfen im Alltag“ rund um die Uhr bieten seit Jahren private Einrichtungen, häufig mit MitarbeiterInnen aus EU-Ländern, vor allem aus Rumänien, Slowenien, der Slowakei, Bulgarien und Ungarn, an. Sie dürfen nach dem Hausbetreuungsgesetz (HBeG) und der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994) Tätigkeiten ausüben wie die Zubereitung von Mahlzeiten, die Durchführung von Hausarbeiten, die Wäscheversorgung oder die Begleitung bei diversen Aktivitäten, aber auch Hilfsdienste leisten, wie Unterstützungen bei der Körperpflege, beim Aufstehen und Niederlegen, beim An- und Auskleiden, bei der Benützung von Toiletten oder bei der Flüssigkeits- und Arzneimittelaufnahme. Pflegedienste fallen nicht in das Tätigkeitsfeld; sie werden bei Bedarf von Familienangehörigen geleistet oder von professionellen Einrichtungen, wie z.B. dem Sozial- und Gesundheitssprengel, dazugekauft.

- Die 24-Stunden-Betreuung ist in der Lage, die notwendigen Hilfen im Alltag zu leisten
Die BetreuerInnen wohnen bei den betreuten Menschen rund um die Uhr und ermöglichen den Betreuten nachweisbar ein geordnetes Leben im eigenen Heim.
- Die 24-Stunden-Betreuung entlastet die Angehörigen
Die zwischenzeitlich reiche Erfahrung mit der 24-Stunden-Betreuung zeigt, dass die Angehörigen mit diesem Dienst in ihrer Pflege- und Betreuungstätigkeit deutlich entlastet werden.
- Die 24-Stunden-Betreuung ist keine Konkurrenz zu den Sozial- und Gesundheitssprengeln
Die flächendeckenden Sozial- und Gesundheitssprengel in unserem Land leisten hervorragende Arbeit. Die 24-Stunden-Betreuung gehört aber nach den Vorgaben des Landes nicht zum Aufgabenfeld der örtlichen Sprengel. Diese sind daher aus personellen Gründen nicht in der Lage, diese 24-Stunden-Betreuung zu leisten. Die Dienste stehen daher nicht in Konkurrenz mit den Sprengeln, im Gegenteil: Die professionellen Pflegedienste der Sprengel sind eine sinnvolle und willkommene Ergänzung der 24-Stunden-Betreuung.
- Die 24-Stunden-Betreuung bringt volkswirtschaftlichen Nutzen
Interessant für die öffentliche Hand ist dieses Modell auch volkswirtschaftlich, weil die Notwendigkeit der Mitfinanzierung im Einzelfall bei rund € 600,- im Monat liegt und damit nur rund 33 % jener durchschnittlichen Finanzhilfe beträgt, die das Land und die Gemeinden für eine Person in einem Senioren- und Pflegeheim bezahlen.
- Die 24-Stunden-Betreuung entlastet den stationären Bereich und macht die Errichtung von Senioren- und Pflegeheimen planbarer
Die Landespolitik setzt ihren Schwerpunkt auf den Ausbau der Senioren- und Pflegeheime. Mit der Förderung der 24-Stunden-Betreuung werden die stationären Strukturen entlastet und der Heimausbau planbarer. Dies wäre mittel- und längerfristig mit deutlichen Einsparungsmaßnahmen im öffentlichen Haushalt verbunden.

- Die Einrichtungen werden seit Mai 2019 qualitätskontrolliert
Das „ÖQZ-24 Zertifikat“, das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung, wird vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nach Prüfung der qualitativen Voraussetzungen einer Einrichtung seit Mai 2019 ausgestellt. In der beim Sozialministeriumservice, Landesstelle Tirol, abrufbaren Liste der ÖQZ zertifizierten Einrichtungen finden sich 11 Einrichtungen, die in Tirol tätig sind.

- Es liegen positive Erfahrungen einiger Bundesländer vor
Die Bundesländer Vorarlberg und Burgenland haben jene Möglichkeiten, die sich über die 24-Stunden-Betreuung bieten, erkannt und reagiert. Das Land Vorarlberg und die Gemeinden haben sich auf eine Förderung für die 24-Stunden-Betreuung ab 01. Jänner 2019 geeinigt. Zusätzlich zur Bundesförderung (maximal € 550,- pro Monat) erfolgt über die Bestimmung des § 8a der Vorarlberger Mindestsicherungsverordnung im Einzelfall ab der Pflegestufe 4 eine einkommensabhängige Finanzhilfe bis zu € 600,-. In Härtefällen sind auch höhere Förderungen möglich.
Das Bundesland Burgenland sieht im dortigen „Sozialhilfegesetz“ bereits seit 01.01.2018 eine zusätzliche Landesförderung in ähnlicher Form (Förderung bis zu € 600,- pro Person, in Sonderfällen bis € 800,- pro Monat begrenzt) vor.
Nach Mitteilung der Vertreter beider Bundesländer habe sich diese Mitfinanzierung „sehr bewährt“ und die Erfahrungen damit seien „sehr positiv“.

Aufgrund der obigen Ausführungen und der politischen Zielsetzung „ambulant vor stationär“ wird daher die **Anregung** wiederholt, über eine Sonderregelung im Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) die 24-Stunden-Betreuung durch das Land Tirol finanziell stärker zu fördern und der Entwicklung dieser häuslichen Versorgungsvariante in der Sozialplanung einen höheren Stellenwert einzuräumen.

3.2 Behindertenbereich

Erfreulicherweise hat das Land Tirol seit 2016 einige unserer Anregungen aufgegriffen und umgesetzt. So wurden die im Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) vorgesehenen Instrumente der Partizipation, Schlichtungsstelle, Peer-Beratung und Teilhabebeirat, eingerichtet und haben ihre Tätigkeit aufgenommen. Andere Vorhaben sind leider noch mitten in der Umsetzung, wie der Tiroler Aktionsplan und der Bedarfs- und Entwicklungsplan. Einige weitere unserer nachfolgend aufgelisteten Anregungen sind bislang nicht in Angriff genommen worden.

Umsetzung der UN-Konvention

Im Jahr 2016 haben wir auf die Notwendigkeit hingewiesen, das aus dem Jahr 1983 stammende Tiroler Rehabilitationsgesetz grundlegend zu überarbeiten. Zur Sicherstellung der Ansprüche von Menschen mit Behinderungen und zur Verhinderung, dass sie „Bittsteller“ werden, sind damals folgende drei Anregungen an die Gesetzgebung ergangen:

- Die Grundsätze der UN-Konvention (Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen vom 13. Dezember 2006), seit Oktober 2008 für Österreich in Geltung, mögen in Tirol umgesetzt werden und die darin zu beschreibenden Leistungen, wenn möglich als Pflichtleistungen, vorgesehen werden.
- Eine landesweite Bedarfs- und Entwicklungsplanung zum stationären wie auch teilstationären/ambulanten Bereich fehlt; dies bringt unterschiedliche und oft auch nicht bedarfsdeckende Angebote für Betroffene in den Bezirken. Für die zukunftsorientierte Entwicklung im Behindertenbereich wurde angeregt, einen Bedarfs- und Entwicklungsplan zu erarbeiten und die Verpflichtung dazu gesetzlich zu verankern.
- Die UN-Konvention sieht für die Umsetzung der Maßnahmen keinen Zeitrahmen vor. Damit Umsetzungsmaßnahmen wie Barrierefreiheit, Bildung, Gleichstellung u.a. zeitlich verbindlich werden, wird die Erarbeitung eines Landesetappenplanes angeregt. Dieser sollte als Inhalt die Bestandsaufnahme zu den Themenbereichen, den Maßnahmenkatalog zur Umsetzung und einen verbindlichen Zeitplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen enthalten.

Im Jahr 2018 wurde das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) beschlossen. Die Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes wurde darin erfreulicherweise gesetzlich vorgeschrieben. Wie im nächsten Punkt beschrieben wird, ist die Fertigstellung des Planes bis heute noch nicht gelungen. Der von uns damals geforderte Landesetappenplan befindet sich unter dem Namen „Tiroler Aktionsplan“ zumindest im Entstehungsprozess.

Bedarfs- und Entwicklungsplan

In jedem einzelnen Jahresbericht seit 2016 haben wir auf die Notwendigkeit hingewiesen, einen Bedarfs- und Entwicklungsplan zu erstellen, um im Behindertenbereich rechtzeitig auf die Erfordernisse der Zukunft reagieren zu können. Ein derartiger Plan hat als Ziele die Verbesserung und langfristige Sicherstellung bedarfs- und fachgerechter Leistungen sowie die Gewährleistung von landesweit einheitlichen quantitativen Mindeststandards in allen Leistungsbereichen unter Berücksichtigung der regionalen Besonderheiten.

In Tirol gibt es Bezirke mit guten Angeboten für Betroffene, wie z.B. Schwaz; in anderen Bezirken

hingegen bekommen Betroffene keine adäquate Hilfe, weil nicht ausreichend Facheinrichtungen zur Verfügung stehen, die den Bedarf abdecken können, wie z.B. in Osttirol oder in Reutte. Aber auch in Regionen, in denen es vermeintlich keine „Unterversorgung“ gibt, wie z.B. in Innsbruck, bestehen für einige Angebote oft lange Wartezeiten. Zum Teil hängt es von der Art der Beeinträchtigung eines Menschen ab, ob ein passender Betreuungsplatz zur Verfügung steht.

Für Menschen mit einer psychiatrischen Diagnose oder mit Suchterkrankungen werden in Tirol generell zu wenig Plätze angeboten. Ähnlich schwierig ist die Situation in manchen Bezirken für junge und junggebliebene Erwachsene, die nach einem Unfall zu Pflegefällen werden und z.B. mit 50 Jahren in einem Altersheim versorgt werden müssen, weil regional keine besser geeignete Versorgungsmöglichkeit besteht.

Aus unserer Sicht läge es nahe, auch die Anbieter von Dienstleistungen im Sozial- und Behindertenbereich in die Erfassung des Bedarfes und die sich daraus für die Zukunft ergebende Planung miteinzubeziehen. Die argeSODiT, als Arbeitsgemeinschaft von 31 DienstleistungsanbieterInnen für Menschen mit Behinderungen, Lernschwierigkeiten und psychischen Beeinträchtigungen, verfügt über langjährige Erfahrungen zum Bedarf von Menschen mit Behinderungen. Eine objektivierbare Bedarfserhebung unter Einbindung der Sicht der Dienstleistungsunternehmen durchzuführen, würde auch dem Grundsatz der Partizipation entsprechen.

Es ergeht die dringende **Anregung** an die Verwaltung, den Bedarfs- und Entwicklungsplan mit der gebotenen Eile zu erstellen.

Landesetappenplan / Tiroler Aktionsplan

In den Jahresberichten 2016 und 2017 wurde die Erstellung eines Landesetappenplanes gefordert. Dieser soll den Bedarfs- und Entwicklungsplan ergänzen und eine Feststellung des IST-Standes im Behindertenbereich samt den Umsetzungserfordernissen in verschiedenen Lebensbereichen vornehmen. Ziel ist es, einen Überblick zu bekommen, welche Vorgaben der UN-Konvention noch nicht verwirklicht wurden. Auch die Festlegung eines Zeitplanes für die Umsetzungsmaßnahmen ist ein zentrales Element eines solchen Planes.

Analog zum Nationalen Aktionsplan auf Bundesebene und den Aktionsplänen anderer Bundesländer wurde auch in Tirol parallel zur Einführung des Teilhabegesetzes damit begonnen, auf einen „Tiroler Aktionsplan“ hinzuarbeiten. Es wurde eine Steuerungsgruppe gegründet, einzelne Veranstaltungen abgehalten, Aufrufe zur schriftlichen Einbringung von Ideen veröffentlicht und die Wissenschaft miteinbezogen. Auch politische Abstimmungsprozesse haben stattgefunden. Leider hat die Pandemie bewirkt, dass die geplanten größeren Veranstaltungen zur Einbindung der Öffentlichkeit abgesagt werden mussten. Derzeit ist immer noch nicht absehbar, wann eine finale Version des Planes vorliegen wird.

Verwaltungsreform – Auflösung von Fonds

Das Land beabsichtigte im Jahr 2016, zahlreiche aus Landesmitteln gespeiste Fonds aufzulösen und deren Vermögen in das Landesvermögen zurückzuführen. Vor allem die Auflösung des Mindestsicherungsfonds sowie des Kriegsopfer- und Behindertenfonds schürte die Sorge, dass der Sinn und

Zweck darin liegen könnte, Einsparungen zu erzielen.

Mit dem Tiroler Verwaltungsreformgesetz 2017, LGBl. Nr. 26/2017, das am 01.07.2017 in Kraft getreten ist, wurde auch der Tiroler Mindestsicherungsfonds aufgelöst.

Unsere im Jahresbericht 2016 enthaltene Anregung an die Verwaltung, die Mittelverwendung über eine Richtlinie so transparent zu gestalten, dass – in Verbindung mit einer entsprechenden Dokumentation – am Jahresende eine Prüfung ermöglicht wird, ob die zur Verfügung stehenden Mittel tatsächlich im bisher gewährten Ausmaß und ohne Kürzungen zielorientiert ausgeschüttet worden sind, leistete erfreulicherweise einen Beitrag dazu, dass die entsprechenden Rechtsgrundlagen geschaffen wurden. Die bis dorthin vom Tiroler Mindestsicherungsfonds durchgeführten Verfahren werden seitdem von den Bezirksverwaltungsbehörden abgewickelt. Die entsprechenden Unterstützungen werden auf der Grundlage der nach § 14a Tiroler Mindestsicherungsgesetz neu geschaffenen Richtlinie des Landes für die „Gewährung der Hilfe zur Überbrückung außergewöhnlicher Notstände“ ausgeschüttet. Über diese Richtlinie kann Hilfesuchenden z.B. ein Zuschuss für den Ankauf von notwendigen Einrichtungsgegenständen und Haushaltsgeräten gewährt werden.

Die Agenden des Kriegsopfer- und Behindertenfonds werden vom Tiroler Hilfswerk weitergeführt. Seitens des Landes erfolgte bei der Umstellung die Zusicherung, dass die Maßnahme zu keiner Reduktion bei den Unterstützungen im Einzelfall führen wird, sondern durch die Regionalisierung Vorteile für Antragstellende bestehen (kürzerer Weg für persönliche Vorsprache, Fallkenntnis des Sachbearbeiters, nur ein Ansprechpartner).

Partizipation und Mitsprachemöglichkeit

Das mangelnde Mitspracherecht von Menschen mit Behinderung wurde in mehreren Jahresberichten aufgegriffen, nachdem sich zahlreiche Menschen mit der Befürchtung bei der Landesvolkswirtschaft gemeldet hatten, dass ihren Verwandten in kleinen Betreuungseinheiten Vereinsamung drohe. Der Anlass dafür war, dass als „richtungsweisend für die Zukunft“ angepriesen und in Absprache mit der Fachabteilung damit begonnen wurde, größere Wohnheime im Behindertenbereich zu schließen. Die BewohnerInnen wurden in kleineren, familiärerer Einheiten untergebracht; zum Teil in Wohngemeinschaften, zum Teil aber auch in eigenen Garçonnièren. Da die behinderten Menschen als Betroffene in diesen Prozess kaum bis gar nicht eingebunden worden waren, blieben oft auch ihre Bedürfnisse auf der Strecke. Der Verlust des vertrauten Umfeldes, an dem sie oft mehr hängen als ein Mensch ohne Beeinträchtigung, und der Übergang in eine nicht gewollte „soziale Isolation“ wurde von vielen wenig positiv gesehen.

Im Sinne des Grundsatzes der „Partizipation“ erging daher von uns die Anregung an die Verwaltung, den Betroffenen eine Wahlmöglichkeit einzuräumen, ob sie in der vertrauten Umgebung des großen Wohnheimes mit den fixen Strukturen bleiben oder relativ selbständig in einer kleinen Wohneinheit leben möchten. Erfreulicherweise wurde im Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) die Einbindung der Betroffenen bzw. ihrer VertreterInnen in den behördlichen Entscheidungsprozess festgeschrieben. Seitdem besteht eine Wahlmöglichkeit der Menschen mit Behinderung zwischen Unterstützungen für selbständiges Wohnen oder organisiertes Wohnen. Somit wurde dieser Forderung der Landesvolkswirtschaft dankenswerterweise entsprochen.

Am Ende des Berichtsjahres 2017 wurde vom Tiroler Landtag das Gesetz über die Unterstützung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben im TTHG beschlossen und festgelegt, dass es am 01.07.2018 in Kraft treten wird, um das in die Jahre gekommene Tiroler Rehabilitationsgesetz zu ersetzen. Wir haben die Gelegenheit genutzt, um im Jahresbericht zu deponieren, dass zwar einige Neuerungen im Sinne der UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen als zukunftsorientiert zu begrüßen sind, jedoch auch dringend zu behebende Defizite vorliegen. Neben der Forderung, die Leistungen im Behindertenbereich aufgrund der auch damit verbundenen Rechtssicherheit wo nur möglich als Pflichtleistung zu formulieren, haben wir exemplarisch hervorgehoben, dass es die „Partizipation“ als zentrales Element der UN-Konvention zu stärken gilt. Das Teilhabegesetz gibt diesem Aspekt jedoch kaum den erforderlichen Raum. Während die „Mitwirkungspflicht“ von Betroffenen im Gesetz stark eingefordert wird, sind die „Mitsprachemöglichkeiten“ der Betroffenen bzw. deren VertreterInnen ergänzungsbedürftig. Lediglich der bereits erwähnte Bereich „Wohnen“ stellt hier eine Ausnahme dar.

Nähere Bestimmungen, in welcher Form den Betroffenen und ihrer Vertretung ein Mitspracherecht im behördlichen Verfahren eingeräumt wird, fehlen. Auch zum Thema „Nutzerinnenvertretung“ (nach § 48 TTHG eine Interessensvertretung für Menschen mit Behinderungen) ist aus dem Gesetzestext nicht ableitbar, welche Instrumentarien die Betroffenen konkret haben, wenn ihre Anliegen bei den verschiedenen Stellen nicht berücksichtigt werden bzw. welche Möglichkeiten der Durchsetzung ihrer Mitwirkungsmöglichkeiten die Nutzerinnenvertretung hat.

Das Selbstbestimmungsrecht von unter Sachwalterschaft gestellten Personen hat durch das vom Bund beschlossene 2. Erwachsenenschutzgesetz im Jahr 2018 eine wesentliche Stärkung erfahren. Dies hat uns veranlasst, im Jahresbericht 2018 ein weiteres Mal darauf hinzuweisen, dass diese zarten Ansätze im TTHG noch weiter auszubauen sind.

Dieser Anregung wurde bis jetzt nicht entsprochen. Es ergeht daher neuerlich die **Anregung** an die Gesetzgebung, im TTHG das Mitspracherecht und die Gestaltungsmöglichkeiten der Betroffenen zu stärken.

Hoheitliche Verwaltung versus Privatwirtschaftsverwaltung - Rechtsanspruch

§ 2 Abs. 3 TTHG legt als Grundsatz fest, dass ein „Rechtsanspruch“ auf Gewährung von Leistungen und Zuschüssen besteht. In der Folge werden den Betroffenen durch § 26 Abs. 1 hoheitliche Ansprüche eingeräumt, während der Abs. 2 Ansprüche im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung vorsieht, die nur gerichtlich durchsetzbar sind. Die Festlegung, dass der Leistungsbezug in manchen Angelegenheiten „privatrechtlich“ zu regeln ist, also ohne Bescheid nur mit „einfachem Schreiben“, bedeutet, dass den Betroffenen die Möglichkeit einer verwaltungsinternen Prüfung durch das Landesverwaltungsgericht genommen wird. Die Behörde ist zwar im „Privatwirtschaftsbereich“ an den Gleichheitsgrundsatz gebunden (gleiche Voraussetzungen bedeuten ein Recht auf gleiche Entscheidung), die Prüfung ist jedoch nur über die ordentlichen Gerichte und mit Klage möglich. Dafür brauchen Betroffene eine anwaltliche Beratung und sie tragen im Verfahren das Kostenrisiko. Diesen Weg werden viele Menschen mit Behinderungen aus Kostengründen nicht gehen und somit

in vielen Fällen Leistungen nicht erhalten, die sie dringend benötigen. Damit erfolgt für die Hilfesuchenden eine deutliche Schlechterstellung.

An dieser Situation hat sich leider seit unserem Hinweis im Jahresbericht 2017 nichts geändert.

Es ergeht daher neuerlich die **Anregung** an die Gesetzgebung, zumindest die „Persönliche Assistenz“ und „Mobile Betreuung“, die den Erhalt und die Förderung der Selbständigkeit der behinderten Menschen zum Inhalt haben, in den hoheitlichen Entscheidungsbereich aufzunehmen.

Schlichtungsstelle

In den Jahresberichten 2017 und 2018 haben wir uns mit der Frage auseinandergesetzt, ob eine ehrenamtlich geführte Schlichtungsstelle in der Lage sein kann, den zeitintensiven Einsatz im Beschwerdemanagement für ganz Tirol neben der normalen Berufstätigkeit zu bewältigen.

Durch das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) wurde im Sommer 2018 eine positiv zu sehende „Schlichtungsstelle“ ins Leben gerufen. Die Besetzung der Mitglieder zog sich bis ins Jahr 2020, weil eines der Mitglieder von der Nutzerinnenvertretung zu entsenden ist, deren Gründung sich in die Länge zog.

Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle (für strittige Verfahren in der Privatwirtschaftsverwaltung) wird der gerichtlichen Einforderung bestimmter Leistungen zwingend vorangestellt. Die Schlichtungsstelle hat ohne förmliches Verfahren und ohne unnötigen Aufschub auf eine gütliche Einigung zwischen den Streitparteien hinzuwirken. Die Tätigkeit als Mitglied der Schlichtungsstelle hat ehrenamtlich zu erfolgen. Bei dieser Konstellation erschien es uns berechtigt, sich Sorgen um die fachliche Qualität zu machen.

Es erging daher die **Anregung**, die Schlichtungsstelle mit entsprechend qualifizierten externen Personen zu besetzen und eine einsatzorientierte Bezahlung vorzusehen.

Eine weitere Stärkung der Rechte der Betroffenen wurde im TTHG mit der „Nutzerinnenvertretung“ erwirkt. Diese wurde eingerichtet, um bei Entscheidungsprozessen der Behindertenhilfe des Landes mitzuarbeiten und in der Schlichtungsstelle sowie im Teilhabebeirat mitzuwirken. Auch diese Tätigkeit erfolgt ehrenamtlich.

Zusätzlich zur Beratung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bezirkshauptmannschaften wurden auch Stellen zur „Peer-Beratung“ verstärkt. Dabei sollen Menschen mit Behinderung, die eine eigene Ausbildung dafür absolviert haben, andere Menschen mit Behinderung zu den Leistungen und Zuschüssen beraten, begleiten und informieren. Die BeraterInnen sind dabei von einem Träger angestellt und das Land Tirol subventioniert die Personalkosten.

Diese drei durch das Gesetz neu geschaffenen und im Sinne der UN-Konvention eingerichteten Instrumente sind zu begrüßen und es bleibt die **Anregung** aufrecht, sie entsprechend mit finanziellen Mitteln zu unterstützen.

Mobile Begleitung (MOBE)

Die MOBE ist eine vom Land Tirol finanzierte Maßnahme, die Menschen beim selbständigen Wohnen und bei der Gestaltung ihres Lebens unterstützt. Eine Facheinrichtung erbringt die Leistung im

Auftrag des Landes. Die KlientInnen bezahlen dafür einen einkommensabhängigen Kostenbeitrag. Seit dem Jahr 2014 müssen die KlientInnen aber auch eventuelle Nebenkosten für die Eintritte oder Fahrkarten der Begleitperson zahlen. Diese Zusatzkosten können als „versteckter“ Kostenbeitrag bezeichnet werden. In einigen Fällen bedeutet dies, dass eine Begleitung bei Unternehmungen außer Haus die finanziellen Möglichkeiten übersteigt.

Daher wiederholen wir die **Anregung** aus dem Jahresbericht 2017 an die Verwaltung, die Verrechnungssätze mit den Leistungsträgern so zu gestalten, dass dieser Kostenbeitrag der KlientInnen nicht (mehr) notwendig ist.

Online only

Bereits in mehreren Jahresberichten haben wir uns mit dem Problem auseinandergesetzt, dass manche Menschen nicht in der Lage sind, elektronische Formulare zu bedienen. Verständlich ist, dass die Verwaltung versucht, sich durch die Nutzung von digitalen Möglichkeiten zu entlasten und in vielen Fällen ist dies auch sinnvoll, weil die Bürgerinnen und Bürger im digitalen Bereich zunehmend beweglicher werden. Tatsache ist aber auch, dass ein nicht unerheblicher Teil der Bevölkerung über keinen Internetzugang verfügt, über den online Anträge gestellt werden können. Nach Schätzungen der Arbeiterkammer gibt es unter der einheimischen Bevölkerung in Tirol rund 27.000 „moderne“ Analphabeten, also Menschen, die nicht oder nur teilweise sinnerfassend lesen und oftmals kein Formular eigenständig ausfüllen können. Für diese ist die Vorgabe, „online“ einen Antrag auszufüllen, eine unüberwindbare Hürde. Dazu kommt die Unerfahrenheit mancher Menschen mit der EDV, verbunden mit der Scham, hier um Hilfe bitten zu müssen.

Unsere Argumente gegen diese Praxis inklusive Hinweis auf § 13 AVG (Anträge können bei der Behörde auch „schriftlich“ eingebracht werden), der auch für Verfahren in der Privatwirtschaftsverwaltung richtungsweisend ist, fanden leider kein nachhaltiges Gehör.

Manche Abteilungen haben dennoch den Weg gewählt, die Antragstellung nur mehr online zu ermöglichen. Nicht einmal Mitteilungen von Betroffenen, dass eine digitale Antragstellung mangels Hardware bzw. EDV-Wissens nicht möglich sei, würde den Menschen helfen und sie würden mit dem Hinweis, sich von ihrem Umfeld oder einer sozialen Einrichtung helfen zu lassen, „verschickt“. Auch bei „Tirol gurgelt“ ist diese Vorgangsweise die einzige Möglichkeit, die Berechtigung zur Abholung der PCR-Testkits zu erhalten, wenn man selbst über kein Smartphone verfügt.

Aus aktuellem Anlass dürfen wir unsere **Anregung** nochmals wiederholen, dass niemand durch die ausschließliche Möglichkeit der Online-Antragstellung von Förderungen oder Leistungen ausgeschlossen wird. Neben elektronischen Antragstellungen müssen auch analoge Möglichkeiten weiterhin angeboten werden, um die Teilhabe aller zu ermöglichen.

Personalbedarf

In den Jahresberichten 2018 und 2019 wurde der Personalmangel im Sozialbereich aufgegriffen. Dieses Problem besteht leider immer noch. Durch erschwerte Rahmenbedingungen im Verlauf der Pandemie wurde die Situation weiter verschärft. Ausreichend qualifiziertes Betreuungspersonal ist

für viele Einrichtungen nur schwer zu bekommen. Die Klientinnen und Klienten bemängeln, dass auf den Bedarf von Seiten der Anbieter im Behindertenbereich oft nicht flexibel reagiert werden kann, wenn Fachkräfte erkranken, im Urlaub sind oder gar den Beruf wechseln.

Positiv ist an dieser Stelle hervorzuheben, dass es gelungen ist, einen Ausbildungszweig an einer bestehenden Schule in Innsbruck in Form einer dreijährigen „Fachschole für Gesundheit und Pflege“ einzurichten, um junge Menschen für einen Beruf in der Pflege zu gewinnen und entsprechend vorzubereiten.

Wir durften sehr erfreut zur Kenntnis nehmen, dass unsere Anregung „Stipendien für die Ausbildung in der Behindertenhilfe auszuloben“ auf fruchtbaren Boden gefallen ist. Im November des Berichtsjahres wurden das „Tiroler Pflegestipendium“ und das „Pflegestipendium Plus“ beschlossen. Ab 01.01.2022 erhält jede auszubildende Person im Pflegebereich bis zu € 470,- monatlich und wird dabei unfall-, kranken- und pensionsversichert.

Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang auch das „CareManagement Tirol“. Dabei handelt es sich um ein Projekt, durch das mobile und stationäre Betreuungseinrichtungen besser vernetzt werden. Pflegenden Angehörige erhalten dort wertvolle Informationen für die Betreuung und Pflege von Pflegebedürftigen in den eigenen vier Wänden.

Auch wenn einige Aspekte des Problembereiches außerhalb des Gestaltungsspielraumes des Landes liegen, darf im Bereich der Verwaltung weiterhin **angeregt** werden:

- sich dafür einzusetzen, dass die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen für MitarbeiterInnen im Behindertenbereich verbessert werden
- einen Personalpool einzurichten, vergleichbar dem von Freizeitpädagogen für die schulische Tagesbetreuung, in dem „Springer“ zur Verfügung stehen, wenn Ausfälle von Leistungen bei den einzelnen Anbietern zu verzeichnen sind
- eine Imagekampagne für Sozialberufe ins Leben zu rufen, um Personen dazu zu bewegen, eine entsprechende Ausbildung zu absolvieren

Barrierefreiheit

Die Jahresberichte 2018 und 2019 haben jeweils ausführliche Anregungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit enthalten. Barrierefreiheit ist nicht nur eine Vorgabe der UN-Behindertenrechtskonvention, sondern erleichtert auch vielen anderen Personengruppen, wie z.B. Müttern mit Kinderwagen, den Alltag. Zu beseitigende Barrieren bestehen in vielen Lebensbereichen. Neben Gebäuden sollten auch Dienstleistungen, Kommunikation, Informationen, Transportmittel und der öffentliche Raum möglichst allen offenstehen bzw. von allen gut genutzt werden können.

Die demographische Entwicklung bringt mit sich, dass altersbedingte Bewegungseinschränkungen einen immer größeren Anteil der Bevölkerung in der Verrichtung notwendiger alltäglicher Handlungen behindern. Die Landesvolksanwaltschaft sieht es als äußerst wichtige Aufgabe der Gesetzgebung an, dem häufig altersbedingten Verlust der Selbständigkeit durch verpflichtende Bestimmungen zur Barrierefreiheit in der Tiroler Bauordnung bzw. den OIB-Richtlinien (für verbindlich erklärte Richtlinien des Österreichischen Instituts für Bautechnik) entgegenzuwirken. Daher wäre eine richtungsweisende Gesetzgebung des Landes für eine flächendeckende Berücksichtigung der

Barrierefreiheit bei allen Neubauten und möglichst auch bei Gebäudesanierungen äußerst wichtig. Wir könnten uns gut vorstellen, dass barrierefreie Vorgaben für den sozialen Wohnbau als Impulsgeber wirken und öffentliche Gebäude mit ihrer intensiven Nutzung zur Bewusstseinsbildung beitragen. Davon könnten aber auch Bauprojekte im privaten Bereich profitieren, schließlich sind Zugänglichkeit und gute Benutzbarkeit ausschlaggebend, um auch im Alter, oder z.B. bei einer Mobilitätseinschränkung durch einen Unfall, so lange wie möglich ein selbständiges Leben in den eigenen vier Wänden führen zu können.

Die Mehrkosten für Barrierefreiheit sind gering, wenn sie bereits im Planungsstadium mitberücksichtigt werden. Adaptierungen bestehender Gebäude kosten im Vergleich wesentlich mehr. Die Einbeziehung von Experten auf dem Gebiet der Barrierefreiheit würde daher viele Vorteile bringen. Die Herstellung von Barrierefreiheit ist nicht nur innerhalb von Gebäuden ein zentrales Thema, auch der öffentliche Raum im bewohnten Gebiet bedarf erhöhter Aufmerksamkeit. Schwer passierbare Gehsteige verhindern ein sicheres Vorankommen und Niveauunterschiede von Straßen und Gehwegen erschweren ein Überqueren bestimmter Stellen. Der gesamte öffentliche Raum sollte so gestaltet sein, dass er von möglichst vielen Menschen eigenständig und gefahrlos genutzt werden kann.

Mit Leitlinien für die Gestaltung des öffentlichen Raumes befassen sich in Deutschland einige staatliche oder staatsnahe Stellen und es gibt eine eigene „Bundesfachstelle Barrierefreiheit“. Städte wie Berlin und Mainz haben eigene Programme und Initiativen zur systematischen Umsetzung von Barrierefreiheit ins Leben gerufen. Die Erfassung der Gemeindegebiete in einem Konzept mit einer einheitlichen Form- und Farbsprache zur Erleichterung der Orientierung und einer entsprechenden Berücksichtigung bei allen Neugestaltungen wäre ein zukunftsweisender Weg, der auch in Tirol den EntscheidungsträgerInnen in den Gemeinden ans Herz zu legen ist. Werden diese Leitlinien gleich zu Beginn in der Planungsphase mitberücksichtigt, sind die Mehrkosten überschaubar im Vergleich zum Nutzen für einen Großteil der Bevölkerung.

Leider hat der Gesetzgeber unseren Argumenten bislang wenig Beachtung geschenkt.

Im Sinne der obigen Ausführungen wird daher neuerlich **angeregt**, bei den anstehenden Gesetzesvorhaben den verschiedenen Aspekten der Barrierefreiheit vermehrte Aufmerksamkeit zu schenken, um dem künftig steigenden Kreis von bewegungseingeschränkten Menschen die Teilhabe am Leben im öffentlichen Raum zu ermöglichen bzw. zu erleichtern.

Finanzielle Situation von Menschen mit Behinderung

Die Landesvolksanwaltschaft erreichen immer wieder Schilderungen über die finanziellen Sorgen von Menschen, die mit einer Behinderung einhergehen. Insbesondere wenn jemand nicht durch Berufstätigkeit zu einem Einkommen gelangen kann, das die Lebenshaltungskosten zur Gänze abdeckt, bleibt oft nur die Abhängigkeit von staatlicher Hilfe.

Viele Menschen mit Behinderung waren im Jahr 2018 davon betroffen, dass die Regelungen zur erhöhten Familienbeihilfe vom Bundesministerium für Finanzen plötzlich strenger ausgelegt wurden. So verloren zahlreiche Menschen ihren Anspruch. Nach Initiativen von verschiedenen Organisationen und zahlreichen Beschwerdeverfahren hat der Gesetzgeber eine Änderung vorgenommen, die

bewirkte, dass die Finanzämter von diesen existenzgefährdenden Streichungen Abstand genommen haben. Derzeit haben wir zwar gelegentlich Beschwerden über lange Bearbeitungszeiten, aber zumindest die grundlegende Problematik dürfte beseitigt sein.

Im Bereich der Mindestsicherung scheiterten die Verhandlungen zum Abschluss einer Vereinbarung nach Art. 15a des B-VG zwischen dem Bund und den Ländern. Mehrere Verschlechterungen der aktuellen Lage wurden in der Öffentlichkeit diskutiert.

Wir haben den Anlass genutzt, um darauf hinzuweisen, dass behinderte Menschen oftmals höhere Lebenshaltungskosten haben, die mit den bestehenden Richtsätzen nur mühsam abgedeckt werden können. Diverse Selbstbehalte, Medikamente, Hilfsmittel, Schulungen etc. bringen einen steten Zusatzaufwand mit sich. Hier wäre es dringend nötig, einen eigenen Richtsatz zum Leben zu schaffen oder zumindest nennenswerte zusätzliche Zahlungen vorzusehen, die die derzeit vorgesehenen niedrigen Sonderzahlungen übersteigen.

Zudem wäre es nötig, Menschen mit Behinderung, die in einer Wohngemeinschaft (d.h. mehrere Personen, die nicht miteinander verwandt sind, wohnen zusammen in einer Wohnung) oder bei den Eltern leben, die vollen Sozialhilfesätze zuzusprechen. Derzeit verhindert das Einkommen der Eltern in vielen Fällen, dass erwachsene Menschen mit Behinderung aus der Mindestsicherung ein eigenes Einkommen erhalten. So bleibt die Abhängigkeit oft vom Wohlwollen der Familie bis ins hohe Alter bestehen.

Es darf an dieser Stelle also erneut die **Anregung** an die Gesetzgebung gerichtet werden, mit entsprechenden Gesetzesanpassungen den Lebensunterhalt von Menschen mit Behinderung abzusichern.

Arbeit, Benachteiligung von Menschen mit Behinderung, fehlendes Einkommen

Im Jahresbericht 2019 haben wir darauf hingewiesen, dass Menschen mit Behinderung am Arbeitsmarkt benachteiligt werden. In der Tiroler Tageszeitung vom 13.10.2019 hat der Behindertenanwalt im „Brief an Tirol“ einige Aspekte der Thematik herausgegriffen, um die Öffentlichkeit auf die Probleme in diesem Bereich aufmerksam zu machen. Leider ist es so, dass ein Großteil der DienstgeberInnen BewerberInnen mit Behinderung von vornherein ausschließen und jede/r dritte Behinderte in Österreich das Gefühl hat, bei der Arbeit diskriminiert zu werden. Vorsprechende, die gerne ihren Beitrag am ersten Arbeitsmarkt leisten würden, berichten über zahlreiche Absagen.

DienstgeberInnen scheuen oft einen Mehraufwand, falls Hilfsmittel, wie z.B. eine bestimmte Software, erforderlich sind. Mangelnde Barrierefreiheit und Unkenntnis über zusätzliche Vorschriften verhindern Anstellungen ebenfalls. Auch fürchten DienstgeberInnen eine ohnehin nie angenehme Kündigung, falls die Zusammenarbeit nicht ihren Vorstellungen entspricht.

Dabei würden die Firmen von der entstehenden Vielfalt profitieren. Die Leistungsfähigkeit und Loyalität der besonderen MitarbeiterInnen werden oft unterschätzt. Eine barrierefreie Umgebung erleichtert auch den übrigen MitarbeiterInnen den Arbeitsalltag. Der Staat leistet finanzielle Unterstützung für die Einstellung von Menschen mit Behinderung. Wird Barrierefreiheit im Planungsstadium mitberücksichtigt, fallen die Kosten gering aus. Darüber hinaus können ArbeitnehmerInnen Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz in Anspruch nehmen.

Ein weiterer zentraler Faktor ist die Ausbildung. Die Frage, ob Menschen mit Behinderung eine Lehre machen dürfen, entscheidet mit, wie groß die Chancen sind, im späteren Berufsleben eine qualifizierte Tätigkeit ausüben zu können. Es besteht auch die Möglichkeit, eine „Verlängerte Lehre“ oder eine „Teillehre“ (Teilqualifikation) zu absolvieren. Hier regen wir an, Jugendlichen mit Beeinträchtigung eine Chance zu geben.

Ein großer Kritikpunkt unsererseits betrifft das „Taschengeld-System“. Menschen, die in Tirol in einer Werkstätte arbeiten, erhalten anstelle eines Lohnes nur ein Taschengeld. Die finanzielle Anerkennung ist jeweils von der Einrichtung, der Interessenvertretung und dem Land auszuhandeln. Zur Höhe des Taschengeldes gibt es keine allgemeinen Vorgaben vom Land Tirol. Der Großteil des ausbezahlten Taschengeldes bewegt sich zwischen € 70,- und € 100,- im Monat. Es darf dringend **angeregt** werden, dieses Geld in einem die Leistung wertschätzenden Ausmaß zu erhöhen.

Neben der geringen Höhe des Taschengeldes gibt es einen weiteren wichtigen Kritikpunkt am Werkstätten-System.

Viele Menschen mit Behinderung aus ländlichen Gebieten haben vor Ort keine Auswahl an Einrichtungen. Es gibt oft nur ein oder zwei geeignete Einrichtungen und in diesen ist je nach Region das Angebot an freien Plätzen sehr knapp. Überdies besteht wegen des oft beschränkten Angebots an Plätzen auch unweigerlich ein Druck, sich wohlgefällig zu verhalten und Rahmenbedingungen nicht zu kritisieren. Im Extremfall finden als schwierig wahrgenommene Klientinnen und Klienten überhaupt keinen Platz in einer Tagesstruktur bzw. verlieren diesen rasch wieder.

Damit sind sie auf Unterstützung durch die öffentliche Hand angewiesen. Die Tatsache, dass die Betroffenen dann von der (erhöhten) Familienbeihilfe, von den Leistungen der Sozialhilfe bzw. von Waisenpensionsansprüchen abhängig sind, bedeutet für viele, dass sie nichts Eigenes schaffen können, zum Teil einen Status wie ein Kind beibehalten und dementsprechend nicht gleichberechtigt wertgeschätzt werden. Menschen mit Behinderung können damit ihre Situation weder durch den eigenen Willen und die eigene Leistung noch durch Erbschaften, Schenkungen oder Ähnliches verbessern. Sie sind zu einem Leben auf unterstem Existenzsicherungsniveau gezwungen bzw. bleiben im besten Fall auf die Unterstützung durch ihre Verwandten angewiesen.

Auch diese Problematik besteht unverändert weiter. Darum **regen** wir neuerlich **an**, die Bedingungen von Menschen mit Behinderung in Bezug auf den Sektor „Arbeit“ in den Bereichen zu verbessern, in denen dem Land Tirol Gestaltungsmöglichkeiten zukommen.

Mobilitätzuschuss – Zuschuss für private Fahrten

Der Mobilitätzuschuss ist ein jährlicher Zuschuss des Landes zu den Kosten für private Fahrten im Ausmaß von max. € 800,-. Im Jahresbericht 2019 wurde thematisiert, dass manche Leistungen der Behindertenhilfe den Betroffenen bei vollstationärer Unterbringung in einer aus Mitteln des öffentlichen Haushaltes finanzierten Wohneinrichtung nicht zustehen, so wie beispielsweise die Persönliche Assistenz (§ 6 TTHG) oder der in diesem Artikel als Beispiel herangezogene Mobilitätzuschuss (§ 20 TTHG). Hier wird damit argumentiert, dass in der vollstationären Unterbringung ohnehin alles

enthalten ist, was eine Person benötigt, inklusive eines kleinen Budgets und einer Begleitperson für Ausflüge. Allfällige Zusatzkosten sind aus dem Taschengeld zu tragen. In den Schilderungen der Vorsprechenden sind jedoch gute Argumente zu finden, die dafür sprechen, auch für Menschen in einer vollstationären Einrichtung den Zugang zu bestimmten Zuschüssen und Leistungen zu öffnen. Termine bei einem Arzt oder Friseur, Treffen in einem Gasthaus, Taxifahrten, Konzertbesuche oder andere Ausflüge seien oft nur schwer zu bezahlen und zu organisieren, vor allem am Abend, wenn der Großteil der Heimbelegschaft frei habe. So seien Betroffene vom Wohlwollen des Umfeldes abhängig und auf Verwandte und Freunde angewiesen.

Die Landesvolksanwältin **regt** aufgrund der unveränderten Situation weiterhin **an**, Menschen mit Behinderungen in vollstationären Einrichtungen gerade Persönliche Assistenz (in einem geringeren Ausmaß) und den Mobilitätzuschuss zu ermöglichen.

Fehlende Härtefallregelung in der Kostenbeitrags-Verordnung

Die Jahresberichte 2019 und 2020 enthielten die Anregung, eine „Härtefallregelung“ in die Kostenbeitrags-Verordnung aufzunehmen, damit soziale Umstände bei der Vorschreibung von Kostenbeiträgen berücksichtigt werden können. Leider ist auch dieser Anregung bislang nicht entsprochen worden.

Der § 23 Abs. 7 Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) sieht zwar in Härtefällen die Möglichkeit vor, dass der Kostenbeitrag herabgesetzt oder sogar gänzlich von der Vorschreibung eines Kostenbeitrages abgesehen werden kann, diese Bestimmung hat aber den Weg in die Verordnung nicht gefunden; deshalb wird diese Härtefallregelung von den Bezirksverwaltungsbehörden nicht angewandt.

Nach der Verordnung der Landesregierung vom 10.07.2018 über die Höhe des Kostenbeitrages nach dem TTHG (Kostenbeitrags-Verordnung) haben Betroffene bei Inanspruchnahme von Leistungen nach dem TTHG jedenfalls einen Kostenbeitrag zu leisten, der sich nach der Höhe des Einkommens richtet, worunter auch das Pflegegeld fällt. Immer wieder sprechen verzweifelte Betroffene und auch Angehörige bei uns vor und geben an, dass das Pflegegeld zur Gänze für bedarfsorientierten Personal- und Sachaufwand benötigt werde und daher aus dem Pflegegeld kein Kostenbeitrag geleistet werden könne. Das Pflegegeld ist als „Beitrag für den pflegebedingten Mehraufwand“ gedacht – und auch um Pflegeleistungen der Angehörigen zu honorieren.

Insbesondere bei einer Mehrfachbehinderung reicht das Pflegegeld häufig zur Abdeckung dieser „Zusatzkosten“ nicht aus, geschweige denn, dass damit ein pflegebedingter Mehraufwand durch die pflegenden Angehörigen finanziell honoriert werden kann. In der Kostenbeitrags-Verordnung fehlt eine „Härtefallregelung“, die es im Einzelfall ermöglicht, von einem Kostenbeitrag aus dem Pflegegeld abzusehen, wenn nachgewiesen werden kann, dass das Pflegegeld zur Gänze für den „pflegebedingten Mehraufwand“ verwendet werden muss. Verschärft wird die Situation oft dadurch, dass die Betroffenen/Angehörigen zur Sicherung des Lebensunterhaltes auf Mindestsicherung angewiesen sind und aus dieser kein Beitrag zur Finanzierung solcher pflegebedingten Mehraufwände möglich ist.

In der Praxis führt das häufig dazu, dass Betroffene vor der unangenehmen Situation stehen, die offenen Rechnungen nicht bezahlen zu können. In der Folge müssen manche Rechnungen gerichtlich eingetrieben werden. In manchen Fällen werden langfristige Ratenzahlungen vereinbart und manchmal werden Leistungen eingestellt bzw. Betroffene verzichten aus Scham darauf, eine Verlängerung der Dienstleistung zu beantragen.

Gerade in Zeiten zunehmender finanzieller Not nehmen Härtefälle zu. Es ergeht daher erneut die **Anregung**, in die Kostenbeitrags-Verordnung eine „Härtefallregelung“ aufzunehmen, die es erlaubt, im Einzelfall von Kostenbeiträgen aus dem Pflegegeld Abstand zu nehmen bzw. auch anderweitig eingeeengte finanzielle Verhältnisse zu berücksichtigen.

Angebotsmangel im Bereich der Behindertenhilfe

Im Jahresbericht 2020 haben wir auf einen Angebotsmangel hingewiesen, unter dem besonders Familien mit behinderten Kindern unter drei Jahren leiden. Eltern werden mit ihren Sorgen hier oft alleine gelassen. Es heißt von offizieller Seite, dass die Versorgung von Kindern in diesem Alter, unabhängig von einer Behinderung, immer zeitintensiv und aufwendig sei. Wenn man das nicht schaffe, gebe es Einrichtungen, in die man das Kind geben könne. Den Eltern, die ihre Kinder selber versorgen möchten, hilft das aber nicht. Erst ab dem Alter von drei Jahren fangen in der Praxis die finanziellen staatlichen Hilfen an zu greifen. Gerade in der Nacht fehlt aber die nötige Entlastung für die Eltern, in den Fällen, in denen Kinder z.B. im Schlaf umgelagert, gesäubert oder mit Sauerstoff versorgt werden müssen. Berufstätige Eltern kämpfen oft damit, dass ihre Kinder mehrmals in der Nacht wach werden oder stundenlang wach sind. Zum Glück hat hier ein privater Anbieter aus einem anderen Bundesland begonnen, seine Dienstleistung auch in Tirol anzubieten.

Ein besonderes Anliegen ist uns auch die Verbesserung der Situation von jungen Erwachsenen mit einer Autismus-Spektrum-Störung. Für viele Betroffene ist es schwierig, im Alltag mit ungeplanten Neuerungen zurechtzukommen. Bei großen Anbietern mit oft wechselndem Personal ist es daher immer wieder sehr belastend, mit dem Austausch ihrer für sie wichtigsten Bezugspersonen umzugehen.

Unsere Anregungen an die Abteilung Soziales, bei schwer begleitbaren Menschen individuellere Lösungen zu ermöglichen, sind bisher leider nicht berücksichtigt worden.

Natürlich dürfen auch andere Personengruppen nicht übersehen werden. Kinder und Jugendliche mit psychosozialen Beeinträchtigungen und mehrfachen körperlichen Behinderungen sowie Personen mit Suchterkrankungen finden in Tirol nur schwer einen geeigneten Platz. Lange Wartelisten gibt es auch in manchen Bezirken für Plätze in betreuten Wohngemeinschaften oder in Werkstätten.

Daher ergeht auch in diesem Bericht wieder die **Anregung**, das Angebot und die Unterstützung durch das Land in den angesprochenen Bereichen zu verbessern und auszubauen.

Barrierefreiheit, Zugang zur Berufsvorbereitung

Eine nicht umgesetzte Anregung aus dem Jahresbericht 2020 zeigt folgendes Problem auf: Bei Fahrten zur Berufsvorbereitung werden Fahrtkosten nur bis zur Höhe des günstigsten öffentlichen Verkehrsmittels ersetzt. Wenn eine Person aus bestimmten Gründen nicht in der Lage ist, ein Massenbeförderungsmittel zu nutzen, dann sollte es hier Ausnahmegestimmungen geben, die die Kosten eines separaten Fahrdienstes abrechenbar machen. Aufgrund der Bedeutung von Berufsvorbereitungskursen für Jugendliche mit Einschränkung ist es schwer verständlich, warum gerade in diesem Bereich die zusätzlichen Fahrtkosten nicht (zumindest anteilig) getragen werden. Menschen mit Behinderung tun sich meistens auf dem ersten Arbeitsmarkt schwerer, einen passenden Arbeitsplatz zu finden. Je besser qualifiziert ein junger Mensch in die Berufssuche einsteigt, desto besser sind die Chancen, Arbeit zu finden. Es darf nicht sein, dass der Einstieg in Qualifizierungsmaßnahmen an den Fahrtkosten scheitert.

Aus diesem Grund wird neuerlich **angeregt**, bei Unzumutbarkeit der Nutzung von Massenbeförderungsmitteln auch über den Tarif des öffentlichen Verkehrsmittels hinausgehende Fahrtkosten, die im Rahmen der Berufsvorbereitung entstehen, in den Leistungskatalog mit aufzunehmen.

Auch die Beseitigung von Zugangshindernissen und Barrieren im Verkehrsbereich wird ein weiteres Mal **angeregt**, insbesondere was zu hohe und daher nicht einsehbare Ticketautomaten, ungünstige Einstiegsbereiche usw. betrifft.

Abschließend muss für den gesamten Behindertenbereich noch einmal der fehlende Bedarfs- und Entwicklungsplan in den Fokus gerückt werden. Aus rechtsstaatlicher Sicht ist es dringend erforderlich, endlich die nötigen Planungen für die Zukunft zu Papier zu bringen, um mit angemessener Vorlaufzeit auf die Erfordernisse im Behindertenbereich reagieren zu können.

Im Berichtsjahr hinzugekommene Anregungen

3.3 Corona im Bildungsbereich

Aus dem Schulbereich erreichten die Landesvolksanwältin Beschwerden. SchulleiterInnen äußerten in Gesprächen ihre Verzweiflung über die kurze Vorlaufzeit, mit der die Änderungen im Pandemiemanagement über das Wochenende kommuniziert wurden. Insbesondere die Absonderungsbestimmungen führten zu Verunsicherung. Die gesamte Klasse, die unmittelbar angrenzenden Sitzreihen, nicht im Falle von vollständiger Impfung und mit dauernd getragener Maske, zwei Personen innerhalb von fünf Tagen (mit Lehrperson oder ohne?) – die Vorgaben änderten sich öfters und führten z.B. an einer Innsbrucker Schule dazu, dass beim ersten positiven Fall die gesamte Klasse wieder nach Hause ging, nur um von der Schulleitung ein belehrendes Schreiben zu erhalten, wie vorzugehen sei. Erst ab der zweiten Person hätten sie nach Hause gehen dürfen, allerdings nicht in Quarantäne, sondern nur in Distance-Learning bei voller Bewegungsfreiheit. Die generelle Vorgabe war, dass SchülerInnen zu Hause bleiben sollen, aber in die Schule dürfen. Schularbeiten und Tests dürfen nur abgehalten werden, wenn sie bereits eingeplant und angekündigt sind, was aber im Regelfall schon kurz nach Schulbeginn erfolgt sein müsste. Somit droht manchen ein „Nicht Beurteilt“.

Auch die Befreiung von der Maskenpflicht aus medizinischen Gründen und die Frage, wie man am besten damit umgeht, beschäftigte einige Schulen. In einem sehr emotionalen Fall wurde eine Schülerin im Abschlussjahr vom Unterricht ausgeschlossen, was aber in der zu dieser Zeit geltenden Rechtsgrundlage nicht vorgesehen war. Das Ministerium hat per Verordnung festgelegt, dass an der Schule andere geeignete Maßnahmen zu treffen sind, die die Ansteckungswahrscheinlichkeit der übrigen an der Schule befindlichen Personen minimieren, wenn das Tragen einer Schutzvorrichtung aus gesundheitlichen Gründen nicht zugemutet werden kann. Wie diese anderen Maßnahmen aussehen, wird allerdings nirgends näher ausgeführt. Bei 30 Jugendlichen in der Klasse war der erforderliche Sicherheitsabstand nicht herzustellen. Eine Plexiglasscheibe oder eine andere physische Barriere war ebenfalls nicht aufzutreiben. Schließlich musste die dreifach geimpfte Schülerin regelmäßig extern testen, weil die von der Schule angebotenen Selbsttests von der Schulleitung nicht als ausreichend sicher empfunden wurden. Dennoch konnte damit ein Kompromiss gefunden werden, mit dem beide Seiten gut leben können.

Für Verwunderung sorgte im Dezember des Berichtsjahres auch die Regelung der Maßnahmen für die Fahrschulen. In der 6. COVID-19-Schutzmaßnahmenverordnung (6. COVID-19-SchuMaV) konnte zu diesem Bereich keine konkrete Vorgabe entnommen werden. In einer österreichweiten Abstimmung der Vorgangsweise wurde festgelegt, dass bei der Ablegung der praktischen Prüfung zwischen beruflich erforderlichen und nicht beruflich erforderlichen Lenkberechtigungen unterschieden und als Konsequenz 3 G bzw. 2 G vorgegeben wurde. In der 6. COVID-19-SchuMaV sind berufliche Zwecke und Ausbildungszwecke jedoch gleichgestellt. Sowohl das Führerscheingesetz (FSG) als auch die Führerscheingesetz-Durchführungsverordnung (FSG-DV) sprechen von einer „Ausbildung zum Erwerb der Lenkberechtigung“. Dennoch blieb hier eine unglückliche Tiroler Mut-

ter auf der Strecke. Sie war nach Abschluss der Ausbildung bei der praktischen Prüfung gescheitert und konnte nun nicht mehr zur Wiederholung antreten. Wegen der Betreuung ihrer drei kleinen Kinder kann sie keine Berufstätigkeit aufnehmen.

Auch wenn die Pandemie für EntscheidungsträgerInnen eine längerfristige Planungssicherheit verunmöglicht, wäre es dennoch wünschenswert, die Vorlaufzeit für notwendige Anpassungen im Sinne der Planbarkeit zu verlängern.

Es ergeht daher die **Anregung**, die anzuordnenden Maßnahmen früher zu kommunizieren.

3.4 Corona-Absonderungen

Insbesondere während der „vierten Welle“ im Herbst 2021 erreichten die Landesvolksanwältin übereinstimmend mit einer diesbezüglichen medialen Berichterstattung zahlreiche Beschwerden hinsichtlich behaupteter Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit dem Corona-Management. Die Vorbringen betrafen fehlende Kapazitäten in der Telefonzentrale der Gesundheitsberatung in Tirol, ein Gemeinschaftsprojekt von Bund, Land und Sozialversicherung mit der Telefonnummer 1450, sowie mangelhafte Auskünfte bei Anfragen über die weitere Vorgehensweise bei positiven Testergebnissen.

Es darf **angeregt** werden, das Corona-Zentrum in Innsbruck mit mehr Personalressourcen auszustatten und zu gewährleisten, dass nicht aus anderen Abteilungen stundenweise „entlehene“, sondern gründlich in diese komplexe Materie eingeschulte MitarbeiterInnen in dieser Einrichtung und nur dort arbeiten und ausreichend Unterstützung für diese herausfordernde und sicherlich oft auch belastende Tätigkeit erhalten.

3.5 Corona-Entschädigungen

Bei der Landesvolksanwaltschaft haben sich im Jahr 2021 etliche Menschen gemeldet, die einen Entschädigungsantrag gemäß Epidemiegesetz beim Land Tirol gestellt haben und deren Verfahren und damit die Auszahlungen der Entschädigung bis Ende 2021 noch nicht abgeschlossen werden konnten. Es handelt sich hier hauptsächlich um Betreiber von Beherbergungsbetrieben, die von der im Jahr 2020 behördlich angeordneten Betriebsschließung betroffen waren, als auch um MitarbeiterInnen, die wegen eines Absonderungsbescheides einen Verdienstentgang erlitten haben.

Es darf **angeregt** werden, die Anträge durch Aufstockung von Personal möglichst rasch abzuarbeiten.

3.6 Umgehung des Freizeitwohnsitzverbotes verhindern

Freizeitwohnsitze sind gemäß § 13 Abs. 1 Tiroler Raumordnungsgesetz (TROG 2016) Gebäude, Wohnungen oder sonstige Teile von Gebäuden, die nicht der Befriedigung eines ganzjährigen, mit dem Mittelpunkt der Lebensbeziehungen verbundenen Wohnbedürfnisses dienen, sondern zum Aufenthalt während des Urlaubs, der Ferien, des Wochenendes oder sonst nur zeitweise zu Erholungszwecken verwendet werden.

§ 13 Abs. 3 TROG bestimmt, dass als Freizeitwohnsitze nur mehr Wohnsitze verwendet werden dürfen, für die eine Feststellung über die Zulässigkeit der Verwendung des betreffenden Wohnsitzes als Freizeitwohnsitz vorliegt oder für die eine Baubewilligung im Sinne des § 4 Abs. 1 des Gesetzes über die ausnahmsweise Zulässigkeit von Gebäuden im Freiland, LGBl. Nr. 11/1994, vorliegt.

Die Schaffung neuer Freizeitwohnsitze darf gemäß § 13 Abs. 4 TROG nicht mehr für zulässig erklärt werden, wenn der Anteil der sich aus dem Verzeichnis der Freizeitwohnsitze nach § 14 Abs. 1 ergebenden Freizeitwohnsitze an der Gesamtzahl der Wohnungen entsprechend dem endgültigen Ergebnis der jeweils letzten Gebäude- und Wohnungszählung 8 v.H. übersteigt.

Wie in unserem unter Punkt 2.1 geschilderten Fall wenden sich immer wieder Vorsprechende an uns, die sich erkundigen, ob sie nicht doch unter bestimmten Voraussetzungen einen Freizeitwohnsitz begründen können. Von einem anderen Wohnsitz als von einem Freizeitwohnsitz kann aber dann nicht gesprochen werden, wenn kein deutliches Übergewicht hinsichtlich der beruflichen und familiären Lebensbeziehungen des Beschwerdeführers am konkreten Ort feststellbar ist.

So auch ein Herr aus Mitteldeutschland, der jedoch aufgrund des gegebenen deutlichen Überwiegens der beruflichen Tätigkeit im Ausland eine Gemeinde im Unterland nicht überzeugen konnte, das verfahrensgegenständliche Gebäude als Arbeitswohnsitz zu nutzen. Die Baubehörde hatte daher gemäß § 46 Abs. 6 lit. g TBO die weitere Benützung des Wohnhauses zu Recht untersagt.

Was die diesbezüglichen Strafbestimmungen anbelangt, so begeht gemäß § 13a Abs. 1 lit. a TBO mit wenigen Ausnahmen eine Verwaltungsübertretung, wer einen Wohnsitz als Freizeitwohnsitz verwendet oder anderen zur Verwendung überlässt, ohne dass eine Feststellung über die Zulässigkeit der Verwendung des betreffenden Wohnsitzes als Freizeitwohnsitz im Sinne des § 13 Abs. 3 lit. a, eine Baubewilligung im Sinne des § 13 Abs. 5 erster Satz oder eine Ausnahmbewilligung im Sinne des § 13 Abs. 7 erster Satz vorliegt.

Verwaltungsübertretungen nach § 13a Abs. 1 TROG sind von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu € 40.000,- zu bestrafen.

In den Medien wurde gegen Ende des Berichtsjahres 2021 von einem besonders dreisten Fall berichtet, bei dem mit einer gefinkelten Vertragskonstruktion bayrische Unternehmer das Freizeitwohnsitzverbot ausgehebelt haben und einen Freizeitwohnsitz in Tirol „außerbüchlerlich“ gekauft haben. Obwohl das Landesverwaltungsgericht den Unrechtsgehalt der angelasteten Verwaltungs-

übertretung als „erheblich“ wertete und der Strafraumen bis zu € 40.000,- beträgt, wurde von der für das Verwaltungsstrafverfahren zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde lediglich eine Strafe von nur € 800,- verhängt.

Es darf daher dringend **angeregt** werden, dass die mit der Vollziehung von Verwaltungsstrafbestimmungen betrauten Bezirksverwaltungsbehörden die vorgegebenen Strafraumen insbesondere bei einem erheblichen Unrechtsgehalt möglichst ausschöpfen, um hier eine abschreckende Wirkung für die vielen Umgehungsversuche zu erzielen. Nur so kann aus unserer Sicht auch der immense Aufwand, den die Gemeinden bei den Kontrollen betreiben, gerechtfertigt werden.

3.7 Schaffung leistbaren Wohnraums

Im Vergleich zum letzten Jahr hat das Spannungsfeld zur Schaffung leistbaren Wohnraums nichts an Aktualität verloren, auch wenn seit Jahren prioritär an den verschiedensten Maßnahmen zur Eindämmung der Kostenexplosion am Wohnungsmarkt gearbeitet wird. In unserem letztjährigen Jahresbericht haben wir u.a. angeregt, das Tiroler Statistikgesetz so zu ändern, dass gewonnene Daten zur Leerstandserhebung verwendet werden können.

Sehr erfreulich ist, dass der Tiroler Landtag in seiner Sitzung im November 2021 die Änderung des Gesetzes über die Bezeichnung von Verkehrsflächen und die Nummerierung von Gebäuden beschlossen hat. Dies dient dazu, eine Grundlage zu schaffen, um in der Folge Leerstandserhebungen durchführen zu können. Durch die Änderungen des Gesetzes können künftig Personen einer bestimmten Wohnung exakt zugeordnet werden.

Ebenso hat der Tiroler Landtag in seiner Sitzung im Dezember 2021 die Änderung des Tiroler Statistikgesetzes beschlossen. Mit der Gesetzesänderung wurde eine Grundlage für die statistische Erhebung im Bereich des Bestandes von Gebäuden und Wohnungen und insbesondere auch zur Erhebung von verbrauchsabhängigen Daten wie Stromverbrauch und Wasserverbrauch geschaffen. Nunmehr sollte es möglich sein, exakte Daten von Wohnungsleerständen zu erheben. Dies wiederum ist für die Ergreifung zielgerichteter Maßnahmen zur Schaffung von leistbarem Wohnraum wie zum Beispiel die lückenlose Vorschreibung einer Leerstandsabgabe notwendig.

Ein zentraler Punkt zur Reduktion der Wohnkosten ist weiters die im Tiroler Raumordnungsgesetz vorgesehene Vorsorge für den geförderten Wohnbau. Wegen der ungeminderten Aktualität darf nochmals eine Anregung aus dem letzten Jahresbericht in Erinnerung gerufen werden.

Da bis Ende des Berichtsjahres 2021 nur 78 Tiroler Gemeinden Vorbehaltsflächen für den geförderten Wohnbau vorsehen, darf mit Nachdruck **angeregt** werden, stärkere Anreize zu schaffen, dass deutlich mehr Gemeinden in den örtlichen Raumordnungskonzepten Vorbehaltsflächen vorsehen.

3.8 Rechtssicherheit bei der Ablehnung des Mobilitätzuschusses

§ 31 des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) verpflichtet die Antragstellenden zur Mitwirkung. Dies umfasst die Vorlage sämtlicher entscheidungsrelevanter Unterlagen. Falls die Verpflichteten ihrer Mitwirkung ohne triftigen Grund nicht nachkommen, sieht Abs. 4 der genannten Gesetzesstelle vor, dass die Gewährung einer Leistung bzw. eines Zuschusses abgelehnt werden kann. „Ablehnung“ bedeutet in diesem Zusammenhang wohl, dass die Behörde eine schriftliche Erledigung zu erstellen hat, in dem der Person mitgeteilt wird, dass sie der Mitwirkungspflicht nicht im ausreichenden Maß nachgekommen ist und daher dieser Punkt ungeklärt ist, weshalb ein Zuschuss nicht gewährt werden kann.

Entgegen dieser gesetzlichen Vorgabe sieht § 15 Abs. 4 der Förder-Richtlinie (Richtlinie des Landes Tirol nach § 20 Tiroler Teilhabegesetz für die Gewährung von sonstigen Zuschüssen für Menschen mit Behinderungen) jedoch folgende Vorgangsweise vor:

Die Förderstelle ist berechtigt, fehlende oder zusätzlich erforderliche Angaben und Nachweise binnen einer angemessenen Frist, längstens jedoch innerhalb von vier Wochen zu verlangen. Werden diese innerhalb der gesetzten Frist nicht vorgelegt, gilt der Antrag als zurückgezogen.

Eine Richtlinie, die wie im vorliegenden Fall auf der Grundlage eines Gesetzes ergeht, hat dieses näher auszugestalten, darf dem Gesetz dabei aber nicht widersprechen. Damit besteht der Widerspruch, dass das Gesetz eine schriftliche Ablehnung vorsieht, die Richtlinie jedoch festlegt, dass der Antrag ohne eine solche als zurückgezogen gilt. Gelten Anträge als zurückgezogen, haben Behörden keine Verpflichtung, AntragstellerInnen eine schriftliche Erledigung zukommen zu lassen.

Unklar ist weiters, was passieren soll, wenn die/der AntragstellerIn zwar eine Unterlage vorlegt, diese jedoch von der Behörde nicht als „der erforderliche Nachweis“ angesehen wird. In einem Anlassfall führte dies dazu, dass die Behörde telefonisch mitgeteilt hat, dass die vorgelegte Unterlage nicht dazu geeignet sei, den geforderten Nachweis zu erbringen und der Antrag damit als zurückgezogen angesehen werde.

Die Landesvolksanwältin ist daher an die zuständigen EntscheidungsträgerInnen herangetreten, um auf diese Divergenz hinzuweisen. Aus rechtsstaatlicher Sicht wäre es wünschenswert, die Richtlinie entsprechend der gesetzlichen Grundlage zu gestalten. Im Sinne der Rechtssicherheit ist eine Lösung zu bevorzugen, in der die antragstellende Person eine schriftliche Ablehnung mit einer kurzen Begründung erhält, wieso die Behörde den geforderten Nachweis als nicht erbracht erachtet. Ein Telefonat alleine ist aus unserer Sicht zu wenig und kann mit folgenden Nachteilen verbunden sein:

- schlechter Empfang kann es schwierig machen, den Inhalt zu verstehen
- Sprachschwierigkeiten können bestehen
- das Erinnerungsvermögen von manchen Menschen kann schwach ausgeprägt sein
- es gibt keinen Nachweis über die Ablehnung, wenn in der Folge bei privaten Hilfseinrichtungen um eine Finanzhilfe angesucht wird

Leider hat unser diesbezüglicher Hinweis bei der zuständigen Landesabteilung keine Reaktion ausgelöst. Es wird auf diesem Weg daher erneut **angeregt**, diese Diskrepanz legislativ zu beseitigen und im Sinne der Rechtssicherheit dafür zu sorgen, dass AntragstellerInnen wie im Gesetz vorgesehen eine schriftliche Erledigung erhalten, die erklärt, aus welchen Gründen eine Ablehnung erfolgt.

3.9 Fehlende Mutter/Eltern-Kind-Einrichtungen

Wenn die biologischen Eltern – aus welchen Gründen auch immer – nicht in der Lage sind, sich um ihr Kind ausreichend zu kümmern, greift staatliche Hilfe ein. Eine Fremdunterbringung, bei der das Kind ganz von den Eltern getrennt wird, soll nur das allerletzte Mittel sein.

In vielen uns bekannten Fällen ist es so, dass die Eltern mit entsprechender Unterstützung den Alltag mit ihren Kindern bewältigen können. In den Fällen, in denen es aber doch nicht reicht, dass eine ambulante Unterstützung mehrmals pro Woche zur Familie nach Hause kommt, haben sich Einrichtungen bewährt, in denen die Mutter/Eltern gemeinsam mit dem Kind wohnen kann/können und je nach Bedarf die nötige Unterstützung und Begleitung bekommt/bekommen. Das Wohnen in derartigen Einrichtungen hat auch den Vorteil, dass die Mutter in ihrem Umgang mit dem Kind besser beobachtet und beraten werden kann.

Die in Tirol für eine solche Unterbringung bestehenden Einrichtungen können den vorhandenen Bedarf leider nicht zur Gänze abdecken. Zur Verknappung der verfügbaren Plätze trägt bei, dass meist eine längere Aufenthaltsdauer von Mutter und Kind nötig ist, um positive Änderungen und Strukturen im Verhalten zu festigen. Auch dies bewirkt lange Wartezeiten auf einen der ohnehin wenigen Plätze. Besonders tragisch wirkt sich ein fehlender freier Platz dann aus, wenn das wie in einem Anlassfall die einzige Möglichkeit gewesen wäre, dass Kinder nicht von ihren Eltern getrennt werden müssen.

Aus unserer Sicht wären die Plätze in den bestehenden Einrichtungen daher auszubauen und zusätzlich neue Einrichtungen für andere Zielgruppen zu schaffen. Die bestehenden Einrichtungen haben nämlich oft begrenzte Zielgruppen, wie z.B. nur minderjährige Mütter/Eltern von 15 bis 18 Jahren oder nur Kinder bis zum Schuleintritt oder nur Kinder mit oder ohne psychiatrische Erkrankung bzw. Behinderung.

Es ergeht daher die **Anregung** an die Verwaltung, die Anzahl der bestehenden Wohnplätze für Mutter/Eltern-Kind-Konstellationen auszubauen und für weitere Zielgruppen neue Einrichtungen zu schaffen.



Bericht

4.1 Allgemeines

Seit Herbst 2018 hat die Landesvolksanwältin einen eigenen Behindertenanwalt in ihrem Team. Seine Position ist speziell für die Anliegen von Menschen mit Behinderung geschaffen worden. Im Berichtsjahr erhielt die Landesvolksanwaltschaft 542 Anfragen, die dem Behindertenbereich zuzuordnen sind. Die Themen kamen wie in den Vorjahren aus allen Bereichen: Schwierigkeiten in der Arbeit, die Suche nach einer passenden Wohnung, Lücken in der Versorgung mit Dienstleistungen, Hindernisse in der Freizeitgestaltung, Unausgewogenheiten bei Unterhaltsverpflichtungen und Kostenbeiträgen sowie Mängel in der Barrierefreiheit standen im Vordergrund. Besonders häufig kontaktierten uns die Menschen aus Verzweiflung über den bestehenden Angebotsmangel zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung, ebenso aus Unzufriedenheit mit einem Dienstleister oder dem Unverständnis über die Verwehrung einer Leistung bzw. einer Förderung.



Fotografie: Land Tirol

DSA Mag.^a Eva Hohenegger, Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm und Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger

Seit März 2019 unterstützt eine Sozialarbeiterin den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin in seiner Tätigkeit. So können juristische und sozialarbeiterische Fragen parallel bearbeitet und gelöst werden. Neben telefonischer Beratung und Aufklärung über rechtliche Hintergründe durch den Behindertenanwalt kann die Sozialarbeiterin prüfen, welche Unterstützungsmaßnahmen für jemanden geeignet wären und sich auch den Menschen zuwenden, die eine Botschaft öfter als einmal hören müssen, um sie nachvollziehen zu können. Im Bedarfsfall werden die Behörden zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert, Akten angefordert und Möglichkeiten ausgelotet, ob innerhalb der gesetzlichen Vorgaben eine Lösung im Sinne der KlientInnen erreicht werden könnte.

4.2 Covid-19

Natürlich beschäftigten auch im Behindertenbereich die Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von Covid-19 viele Menschen und lösten oft starke emotionale Reaktionen aus. In vielen Heimen, gerade wenn Menschen mit Behinderung in einem Heim für betagte Menschen untergebracht sind, herrschten restriktive Besuchsregelungen. Die Regeln waren lange Zeit österreichweit nicht einheitlich. Im März hat der Bund auf die damit verbundene Verunsicherung reagiert und einheitliche, sehr restriktive Regeln eingeführt. Nach intensiver Kritik daran wurde eine Lockerung der bestehenden Maßnahmen beschlossen.

Um der zunehmenden Vereinsamung der BewohnerInnen vorzubeugen, wurde ab November des Berichtsjahres die 2G-Regel mit zusätzlichem negativem PCR-Testergebnis (max. 72h ab Probenentnahme) eingeführt und reguläre Besuche mit jeweils höchstens zwei Personen pro Bewohner pro Tag zugelassen. Die Anzahl dieser erlaubten BesucherInnen wurde um zwei weitere BesucherInnen erweitert, wenn diese regelmäßige Unterstützungs- und Betreuungsaufgaben leisten. So können nun insgesamt vier Personen unter Einhaltung der 2,5G-Regel das Heim betreten. Damit ist sichergestellt, dass beispielsweise auch tägliche Besuche von Ehepartnern bzw. Kindern möglich sind, die zur Unterstützung und Betreuung (z.B. Essen, Spaziergang) kommen. Trotz des notwendigen Schutzes vor einer möglichen Covid-Ansteckung darf die Wichtigkeit von Sozialkontakten für Menschen in Heimen nicht außer Acht gelassen werden.

Die Meinungen, welche Schutzmaßnahmen notwendig sind, gehen weit auseinander. Bei uns melden sich sowohl Angehörige von Menschen mit Behinderung, die eine 3-fach-Impfung und einen täglichen PCR-Test für alle MitklientInnen und BetreuerInnen in den Einrichtungen fordern, ebenso wie solche, die Tests und Impfung komplett verweigern. Am Telefon muss man sich sehr schnell umstellen, wenn man zuerst z.B. mit einer Mutter telefoniert, die den Druck zur Impfung, der von der Privatschule des minderjährigen Kindes ausgeht, kaum noch aushält, und danach z.B. mit einem Vater, der seine beiden minderjährigen Kinder gegen den Willen der Mutter unbedingt impfen lassen möchte.

Neben der Impfung sorgte auch die Maskenpflicht weiterhin für Irritationen. Während manche Menschen aus medizinischen Gründen keine Maske tragen können, gibt es Menschen mit Behinderung, die den Sinn des Tragens einer Maske nicht nachvollziehen können und sich bei allen Versuchen, ihnen eine aufzusetzen, recht schnell wieder davon befreien. Trotz Vorlage einer entsprechenden ärztlichen Bestätigung und der vorhandenen rechtlichen Deckung verweigern viele DienstleisterInnen die Bedienung von Menschen, die keine Maske tragen können. Mit der Berufung auf das im Zivilrecht verankerte „Hausrecht“ haben Geschäfte oder Restaurants die Möglichkeit, Menschen ohne FFP2-Maske aus ihren Räumlichkeiten zu verweisen. Aus rechtlicher Sicht besteht leider eine „Patt-Stellung“ in Bezug auf das Verhältnis zwischen dem Hausrecht des Eigentümers und der Verordnung des Gesundheitsministers zu den Ausnahmen von der generellen Verpflichtung zum Tragen einer FFP2-Maske in bestimmten Räumlichkeiten. Wir plädieren für den maßvollen Umgang mit Einschränkungen gerade in Bereichen, in denen eine erhöhte Ansteckungswahrscheinlichkeit nie nachgewiesen werden konnte.

Auch nach zwei Jahren Pandemie wenden sich verzweifelte Menschen an uns, die bestimmte Leistungen aus Angst vor einer Ansteckung oder wegen den Corona-Maßnahmen nicht mehr in Anspruch nehmen. Die Folgen des Aussetzens von Therapien oder anderen Leistungen sind oft schwerwiegend und reichen vom Abbau der kognitiven oder motorischen Fähigkeiten über psychische Belastungsreaktionen bis zur erhöhten Konfliktneigung im privaten Umfeld. Zunehmend machen sich Vereinsamung und Zukunftsängste bemerkbar. Es ist zu befürchten, dass sich die dadurch entstehenden Rückstände nicht wieder aufholen lassen.

4.3 Veranstaltungen

Leider fielen die meisten Veranstaltungen und viele ansonsten regelmäßig stattfindende Austauschtreffen den Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie zum Opfer. Eine Ausnahme bildete der am 16.10.2021 stattfindende Autismustag. Organisiert vom Verein „Autistenhilfe und Wahrnehmungsentwicklung Tirol“ stellten sich Betroffene vor und schilderten anschaulich die Schwierigkeiten in ihrem Alltag. In Workshops wurden danach bestimmte Aspekte diskutiert und die Möglichkeit einer Vernetzung wahrgenommen. Bei der Plenumsdiskussion konnte der Behindertenanwalt gemeinsam mit Dr.ⁱⁿ Herrad Weiler und der Diversity Managerin der Bildungsdirektion für Tirol sowie der Obmann-Stv.ⁱⁿ vom Verein Integration Tirol die aktuelle Situation von Menschen in Tirol, die neurodivers, also „anders“ sind, einschätzen und Gemeinsamkeiten sowie Zukunftsperspektiven erörtern. Es wurde klar, dass es viel Bewusstseinsbildung in der Öffentlichkeit benötigt, um den Mitmenschen die Gefühls- und Gedankenwelt eines Autisten näher zu bringen. Zu Gast war auch Landesrätin DIⁱⁿ Gabriele Fischer.

Autisten haben Gefühle, können sie aber nicht beschreiben bzw. scheitern im Umgang mit ihnen. Ein Zuviel an Reizen, wie beispielsweise Klatschen nach einem Konzert oder Vortrag stellt eine fast nicht zu ertragende Reizüberflutung dar, die körperliche Schmerzen verursacht, so als ob das Gehirn und der ganze Körper brennen würden. Ironie, Sarkasmus oder andere Formen von oft gut gemeintem Humor sind für Autisten kaum verständlich. Das gilt auch für nonverbale Signale, also Gesichtsausdrücke, Blicke, Gesten und Körpersprache. Als Beispiel wurde hier der Arzt gebracht, der vor einer Untersuchung zur Patientin sagt, „dass sie am besten nicht hinschaut, das tue er auch nie“. Was normal dazu geeignet ist, die Spannung beim Patienten aufzulockern, bewirkt bei einem Autisten das Gegenteil. Als Strategie zur Lösung der bestehenden „Über-Spannung“ im Körper beschäftigen sich Autisten dann gerne mit Formen und Mustern. Für sie stellt das einen Ort der Zuflucht dar, während sich das Gegenüber darüber wundert, ignoriert zu werden. Vor allem die Unterschiedlichkeit der einzelnen Wahrnehmungs- und Verhaltensmuster sowie vollkommen andere Prioritäten bewirken gegenseitiges Unverständnis.

Auch die einzelnen Formen von Autismus unterscheiden sich stark voneinander, so dass es keine „Schablone“ gibt, die für alle passt. Autisten ecken in ihrem sozialen Umfeld oft an. Schule, Arbeit und Öffentlichkeit sind für sie mit sehr viel Stress verbunden. Leider fehlen in Tirol vielfach

die Strukturen, um Autisten auffangen zu können. Gerade spät diagnostizierte Erwachsene finden kaum passende Unterstützungen vor, um eine Teilhabe am Leben und der Gesellschaft ermöglicht zu bekommen. Dabei haben sie oft große Stärken in einzelnen Bereichen. Es wäre wünschenswert, wenn durch Bewusstseinsbildung und Einbindung in die Gesellschaft hier Verbesserungen für die Lebensbedingungen erreicht werden könnten.



Fotografische Medien, Print, TV, Fernsehen

Von links: stehend Mag.^a Susanne Windisch (Verein Autistenhilfe), Mag. Kristof Widhalm (Behindertenanwalt), Dipl.-Päd.ⁱⁿ Ines Felber (Bildungsdirektion Tirol), Dr.ⁱⁿ Herrad Weiler und Frau Sonja Tollinger (Integration Tirol), Brixlegg

4.4 Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB)

Der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwaltschaft wurde als Mitglied der Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB) am 19.01.2021 zu einem Gesprächstermin ins Bundesministerium für Soziales eingeladen. Gemeinsam mit dem damaligen Minister Rudolf Anschöber, seinem Sonderbeauftragten für den Behindertenbereich, Mag. Albert Brandstätter, und dem Sektionschef für Behindertenangelegenheiten, Mag. Manfred Pallinger, wurden aktuelle Themen besprochen.

Wir erhielten eine Darstellung des aktuellen Standes bei der Erarbeitung des Nationalen Aktionsplanes und den Überlegungen zur künftigen österreichweit einheitlichen Gestaltung der Persönlichen Assistenz. Derzeit sind die beiden Modelle für Assistenz am Arbeitsplatz und für den Freizeitbereich unterschiedlich geregelt, was immer wieder für Betroffene zu Nachteilen führt.

Eine Zusammenführung und Vereinheitlichung der Modelle hätten viele Vorteile, dürfen aber aus unserer Sicht nicht dazu führen, dass die in manchen Bundesländern bestehenden Vorteile der regionalen Lösung zugunsten eines gemeinsamen Modells „verwässert“ werden.

Im Jänner war absehbar, dass die ersten Lieferungen des Impfstoffes gegen Covid-19 nach Österreich kommen würden und die Frage war dringend zu klären, welche Personengruppen ihn zuerst erhalten sollten. Die Entscheidung fiel zunächst dahingehend, dass vorrangig nach dem Alter eingeteilt werden soll, nicht nach besonders exponierter Berufsgruppe oder bestehender Vorerkrankung. Diese Faktoren kamen erst zu einem späteren Zeitpunkt ins Spiel. Immerhin ist es gelungen, überzeugend zu argumentieren, dass in der Begleitung von Menschen mit Behinderung der erforderliche Abstand nicht eingehalten werden kann, gerade bei der Körperpflege. Damit wurden Menschen mit Behinderung entgegen der ursprünglichen Planung vorgereicht und ans „Ende der Phase 1“ gegeben. Das Land Tirol kam erfreulicherweise schon vor dem Bund zu diesem Ergebnis und hat dafür gesorgt, dass diese vulnerable Gruppe gemeinsam mit den in diesem Bereich arbeitenden Personen in der ersten Phase der Verteilaktion gleich mitberücksichtigt wurde.

Wir haben den Wunsch nach mehr Informationsaustausch und Gelegenheiten, unsere Fachmeinung einzubringen, im Ministerium vorgebracht. Erfreulicherweise führte dies dazu, dass eines unserer LOMB-Mitglieder seitdem bei regelmäßigen Videokonferenzen mit dem Ministerium und diversen Systempartnern teilnimmt.

Im Frühjahr wurde die Testpflicht an Schulen eingeführt und viele Eltern von Kindern mit Beeinträchtigung hatten große Befürchtungen. Bei jenen, die nicht in der Lage dazu sind, selber diesen Test zu machen, war am Anfang unklar, wer den Abstrich vornehmen würde. LOMB hat das Ministerium kontaktiert, auf diesen Umstand hingewiesen und nachgefragt, in welcher Form Ausnahmen von der Testpflicht vorgesehen sein werden – bzw. regten wir solche an – um sicherzustellen, dass auch Personen, denen das Testen nicht zumutbar ist, der Schulbesuch ermöglicht wird. Erfreulicherweise hat das Ministerium reagiert und in einem Schreiben klargestellt, dass in so einem Fall die Erziehungsberechtigten den Test vor Schulbeginn selbst durchführen können. Die Weitergabe dieses Schreibens an alle anfragenden Eltern hat dazu geführt, dass wir keine diesbezüglichen Beschwerden mehr erhielten.

Alle weiteren Kontakte des Behindertenanwaltes mit LOMB erfolgten telefonisch oder per Videokonferenz. Hier wurden vor allem die unterschiedlichen Pandemiemaßnahmen und ihre Auswirkungen auf Menschen mit Behinderung diskutiert.

4.5 Neue Projekte im Behindertenbereich

Wir sind froh, dass es gelungen ist, das Angebot der „Eule“ durch den Übergang zu „forKids“ weiterzuführen. Für Eltern ist es sehr erleichternd, wenn sie alle Leistungen „aus einer Hand“ angeboten erhalten. Wie schwierig es ist, im Behindertenbereich ein zusätzliches und neues Angebot aufzubauen, mussten mehrere potentielle ProjektantInnen erfahren. Die damals im Raum stehende Auflösung der Eule bei Überführung des Angebotes in den niedergelassenen Bereich veranlasste beispielsweise eine Tirolerin dazu, ein Angebot zu planen, das zusätzlich zu den Therapien auch eine ganztägige Kinderbetreuung vorgesehen hätte. Dabei hatte sie jedoch nicht an die besonderen baulichen Erfordernisse der dafür notwendigen Räumlichkeiten gedacht, die erforderlichen Bewilligungen für den Betrieb als Kinderbetreuungseinrichtung und die Bewilligungen im Behindertenbereich, ebenso wenig an die Voraussetzungen für das Personal. Eine andere Projektantin plant ein Angebot für Kinder mit Autismus. Sie musste zur Kenntnis nehmen, dass sie zwar über gute Ausbildungen verfügt, im Autismusbereich jedoch nur Fortbildungen vorzuweisen hat und ihr daher keine Bewilligung für eine offizielle Tätigkeit in diesem Bereich erteilt werden kann.

Ein weiterer Dienstleister scheiterte daran, dass die Leistung nicht auf selbständiger Basis, sondern nur in einem Angestelltenverhältnis verrichtet werden kann. Es ist schade, dass viele gute Ideen letztlich an den formalen Vorgaben scheitern. Der Qualitätsgedanke und die Qualitätskontrolle im professionellen Bereich spielen in Tirol eine wichtige Rolle. Es gibt ja auch tragische Beispiele, wie laienhafte Tätigkeiten in der Praxis nach einem guten Anfang mit der Zeit zu untragbaren Zuständen geführt haben.

Zum Abschluss des Berichtes, in dem ich wie jedes Jahr einzelne Aspekte meiner Tätigkeit herausgegriffen habe, möchte ich meinen Dank an die Frau Landesvolksanwältin und das Team für die gute Zusammenarbeit richten. Das gilt auch für die zahlreichen Landesabteilungen, Bezirkshauptmannschaften, Gemeinden und Einrichtungen im Behindertenbereich, die im Regelfall rasch bemüht sind, die Hintergründe eines Falles zu schildern oder mit uns gemeinsam nach einer Lösung für das Problem zu suchen.

Mag. Kristof Widhalm
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin

Kontakte

5.1 Zusammenarbeit mit der Bundes-Volksanwaltschaft

Wie jedes Jahr wäre im Berichtsjahr wieder die von mir initiierte jährliche Tagung aller österreichischen Volksanwälte in Wien geplant gewesen. Wegen der Gefahr ausgehend von Corona musste dieser persönliche Austausch mit den Volksanwälten Werner Amon, MBA, Mag. Bernhard Achitz, Dr. Walter Rosenkranz und Mag. Klaus Feurstein leider abgesagt werden. Ersatzweise hielten wir gemeinsame Videokonferenzen ab, deren wesentlicher Besprechungspunkt die jeweils aktuellen Entwicklungen und Maßnahmen des Bundes wie der Länder zur Bekämpfung der Corona-Pandemie war.

Des Weiteren haben wir die einzelnen Möglichkeiten der Umsetzung des Bundes und der Länder zur sog. „Whistleblowing-Richtlinie“ der Europäischen Union 2019/1937/EU zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden, besprochen.

Anlässlich des Sprechtages von Volksanwalt Dr. Walter Rosenkranz in Tirol habe ich mich mit ihm über aktuelle Themen seines Geschäftsbereiches im Fremden- und Asylrecht und hinsichtlich einzelner Beschwerden über das Einschreiten der Polizei ausgetauscht. Eine weitere persönliche Besprechung zu Themen aus den Bereichen Gesundheit, Soziales und Pflege war mit Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz und seiner Geschäftsbereichsleiterin Dr.ⁱⁿ Adelheid Pacher im Herbst möglich.



Die Volksanwälte Mag. Bernhard Achitz, Werner Amon, MBA, und Dr. Walter Rosenkranz

Mit der Umsetzung des UN-Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) sowie den Regelungen der UN-Behindertenrechtskonvention wurde der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen die Aufgabe übertragen, präventiv staatliche und private Einrichtungen zu überprüfen, in denen es zum Entzug oder der Beschränkung der Freiheit kommen kann.

Darüber hinaus überprüft die Volksanwaltschaft Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderungen, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern. Hinzu kommt die Beobachtung und begleitende Überprüfung der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, inklusive Abschiebungen.

Seit Juli 2017 befasst sich die Volksanwaltschaft auch mit den Anträgen auf Gewährung einer Heimopferrente für Betroffene von Gewalt und Missbrauch in Heimen, Pflegefamilien und Krankenanstalten.

Zum Themenbereich OPCAT habe ich die Leiterin der Kommission 1 der Volksanwaltschaft des Bundes, Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Verena Murschetz zu einer Besprechung in die Landesvolksanwaltschaft Tirol eingeladen. Am 19.10.2021 konnte dieses Arbeitsgespräch stattfinden, zu dem ich wie schon in den Jahren zuvor als weitere Gesprächsteilnehmer die Heimanwältin Elvira Havei, den Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm und den Patientenvertreter Mag. Birger Rudisch bat. Thematisch ging es u.a. um die bestmögliche Unterbringung von Tirolerinnen und Tirolern in Pflegeheimen, Kinderheimen, Behinderteneinrichtungen, der Justizanstalt sowie in Krankenanstalten, jeweils auch mit Blick auf die durch Corona hervorgerufenen besonderen Schwierigkeiten in diesen Einrichtungen.

Besonders kritisch habe ich die drastischen Einschränkungen in Altenwohn- und Pflegeheimen sowie in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung bewertet. Während die Ausgangsbeschränkungen für die restliche Bevölkerung mit mehreren Ausnahmen versehen waren, galt in vielen Heimen über Wochen ein komplettes Ausgangsverbot. Auch Besuche wurden untersagt oder zumindest massiv eingeschränkt. Je länger die Einschränkungen dauerten, desto mehr Beschwerden erreichten die Landesvolksanwältin darüber, Bewohnerinnen und Bewohner zu isolieren und von erwünschten Sozialkontakten abzuschirmen. Mit Blick auf die jedem Menschen zustehenden Grund- und Freiheitsrechte kam das einer Entmündigung bzw. Freiheitsentziehung gleich. Dagegen habe ich massive Bedenken geäußert, auch weil sich zeigte, dass damit Infektionsausbrüche und Todesfälle in Pflegeeinrichtungen nicht verhindert werden konnten. Hier hat der Bundesgesetzgeber im Spätherbst endlich mit einer Verordnung reagiert und die bestehenden Beschränkungen für diese Einrichtungen gelockert.

Entsprechend den Empfehlungen der Volksanwaltschaft ist in der Abwägung zwischen Infektionsschutz und sozialer Teilhabe den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner nach familiären Kontakten und persönlichen Begegnungen jedenfalls entsprechendes Gewicht einzuräumen. Freiheitsrechte dürfen auch während einer Pandemie nicht bedingungslos untergeordnet werden. Gesetzliche Schranken sind dabei immer zu beachten.

5.2 Gemeinsame länderübergreifende Tagung der VolksanwältInnen

Da sämtliche Ombudsstellen mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert sind, ist der Austausch mit den VolksanwältInnen aus den Nachbarländern besonders wertvoll. Traditionell alle zwei Jahre halten die Ombudsleute aus der Schweiz, der Volksanwalt aus Vorarlberg und die VolksanwältInnen aus Südtirol und Tirol eine Tagung zu wichtigen länderübergreifenden Themen ab. Im Berichtsjahr 2021 lag die Organisation dieser Veranstaltung unter anderem bei mir. Insgesamt 21 VertreterInnen der Länder trafen sich vom 21.10. bis 23.10.2021 in Vorarlberg. Gemeinsam wurden die Themen Öffentlichkeitsarbeit und Presse professionell erarbeitet.



TeilnehmerInnen der länderübergreifenden Tagung der VolksanwältInnen, Vorarlberg

Ein weiterer zentraler Besprechungspunkt war das Thema Sicherheit. Leider wussten alle Ombudsstellen von Vorfällen mit gewaltbereiten KlientInnen zu berichten. Die Erwartungshaltung gegenüber der Volksanwaltschaft ist allein dem Namen nach hoch und wird nicht selten als letzter Ausweg aus Konflikten mit öffentlichen Stellen angesehen. Dementsprechend groß ist die Enttäuschung, wenn aufgrund rechtlicher oder tatsächlicher Gegebenheiten nicht das Erhoffte erwirkt werden kann. Ohne jede Vorwarnung kann eine Vorsprache von Verzweiflung in Aggressivität umschlagen. Verbaler Gewalt können wir professionell durch unsere Erfahrung entgegentreten. Leider zeigen schwere Vorfälle im Kantonsratsaal Zug und in Vorarlberg, dass tödliche Angriffe auf Behörden und parlamentarische Einrichtungen passieren. Aber auch gegen tätliche Gewalt haben sich die VolksanwältInnen und ihre MitarbeiterInnen zunehmend zu schützen.

Gemeinsam mit einer Sicherheitsbeauftragten vom Amt der Vorarlberger Landesregierung, einer Mitarbeiterin vom Landesamt für Verfassungsschutz und Terrorismusbekämpfung sowie einem Experten für Sicherheit und Katastrophenschutz wurden verschiedenste Bedrohungsszenarien durchbesprochen. Der gemeinsame Austausch stärkte das Bewusstsein für Gefahren und brachte zahlreiche geeignete Abwehrmaßnahmen hervor.

Mit den unmittelbar benachbarten Landesvolksanwälten von Vorarlberg und Südtirol, Mag. Klaus Feurstein und Dr.ⁱⁿ Gabriele Morandell, konnte ich mich bei zwei Zusammentreffen in Innsbruck und in Vorarlberg austauschen. Aktuelle und grenzüberschreitende Fälle haben wir darüber hinaus telefonisch und mittels Videokonferenz besprochen. Ein Vergleich der Maßnahmen rund um Corona zeigte, dass unterschiedliche Strategien in der Bekämpfung der Pandemie eingesetzt wurden, welche mal mehr und mal weniger zum gewünschten Erfolg führten. Da insgesamt 95 Anfragen im Berichtsjahr von Menschen aus anderen Bundesländern und dem Ausland an mich gestellt wurden, ist unser guter Kontakt über die Grenzen hinweg zur raschen Bearbeitung der Fälle sehr dienlich.



Fotografieren: Alexandra Serra

Dr.ⁱⁿ Gabriele Morandell, Mag. Klaus Feurstein und Mag.^a Maria Luise Berger

5.3 Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten (ENO)

Internationale Videokonferenz der ENO am 15.09.2021

Jährlich findet auf Einladung der Europäischen Ombudsfrau Emily O'Reilly eine Sitzung des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel oder Straßburg statt, bei der europäische wie weltweit aktuelle Themen behandelt werden. Bei dieser Online-Konferenz nahmen die Landesvolksanwältin und ihr Stellvertreter als Vertreter der regionalen Volksanwaltschaften teil. Dr. Josef Siegele hatte als Generalsekretär des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI) zugleich die Ehre, die internationalen regionalen Ombudsman-Einrichtungen zu vertreten.

Im Berichtsjahr waren bei dieser Tagung nachstehende Themen von besonderer Bedeutung:

- Verwendung von EU-Mitteln und Lehren aus der Pandemie
- Initiativarbeit der Europäischen Bürgerbeauftragten zur Verwendung von EU-Mitteln zur Förderung des Rechts auf ein selbstbestimmtes Leben
- Erfahrungsaustausch über bestehende Netzwerke mit der ENO

Internationale Videokonferenz der ENO und der Ombudsman-Einrichtungen am 24.03.2021

Bei dieser Online-Veranstaltung wurden Forschungen in Verbindung mit der Agentur für Grundrechte (European Union Agency for Fundamental Rights - FRA) diskutiert sowie „Artificial Intelligence (AI) and E-Government in public administrations“.

Die weiteren Besprechungspunkte waren:

- Digitalisierung und die sichere Bereitstellung von Daten (Secure-Data)
- Überblick der ENO über die Pläne der Europäischen Bürgerbeauftragten im Kontext zur AI und E-Government in den EU-Mitgliedsstaaten, insbesondere die Nutzung algorithmischer Daten durch Regierungen
- Umgang mit Tracking-Apps und persönlicher Informationsweitergabe in den Verwaltungen und durch andere staatliche Institutionen
- Kontrollmöglichkeiten in den Bereichen der AI im Rahmen des Mandats des Ombudsman und allfälligen Mechanismen für IT-Supports im konkreten Anlassfall

Die Mitgliedschaft und Zusammenarbeit in diesem europäischen Netzwerk, um für Frieden, Freiheit und Menschenrechte und für ein gemeinsames Europa einzutreten, erscheint mir besonders wichtig und wertvoll, denn „Europa sind wir alle“. Jede/r EuropäerIn trägt somit Verantwortung für ein funktionierendes und wertschätzendes Miteinander, sowie für eine friedvolle, gemeinsame Zukunft mit dem Ziel, Diskriminierungen und Vorurteile gegenüber allen Mitmenschen und Kulturen hintanzuhalten.



Die Vorsitzende des Europäischen Verbindungsnetzes (ENO) und Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly

5.4 Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)

Dem Europäischen Ombudsman-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 106 institutionelle, 63 individuelle und drei korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den vergangenen Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsman-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Das EOI hat sich in den letzten neun Jahren von einem – nach den Statuten – anfänglich gegründeten Verein nach österreichischem Recht zu einer direkt akkreditierten Nichtregierungsorganisation (NGO) des Europarates weiterentwickelt. Das EOI ist mittlerweile auch im Regierungsausschuss der Europäischen Sozialen Charta und des Europäischen Sozialen Sicherheitskomitees vertreten und ist gleichzeitig die einzige Organisation in dieser Strukturform. Deshalb ist das EOI auch berechtigt, kollektive Beschwerden direkt einzureichen und hat somit auch die Möglichkeit, Bürgeranliegen entgegenzunehmen, zu vertreten und dem Europarat zukommen zu lassen. Mit der aktiven Teilnahme des EOI in diesem Ausschuss wird die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsman-Fragen bezweckt.

Zahlreiche Kontakte haben sich durch meine Tätigkeit im Vorstand des EOI und die durchgeführten Veranstaltungen (Video-Konferenzen) ergeben.

Im Berichtsjahr fanden zwei Vorstandssitzungen statt. Die erste Sitzung wurde am 13.08.2021 in Budapest und die zweite am 02.09.2021 in Novi Sad abgehalten. Beide Sitzungen hatten als Schwerpunkt die Vorbereitung der Generalversammlung mit Neuwahlen auf der Tagesordnung, welche für den 03.09.2021 fixiert wurde. Die Vorbereitung stellte aufgrund der unterschiedlichen Covid-Regelungen eine große Herausforderung für alle dar. In Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsministerium, der Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit (AGES) und durch Unterstützung des Ministeriums für Europäische und Internationale Angelegenheiten gelang es schlussendlich, Novi Sad als einzigen zu diesem Zeitpunkt geeigneten Ort herauszufiltern und zu fixieren. Serbien war das einzige Land, zu dem alle Vertreter der Ombudsman-Einrichtungen ohne besondere Erschwernisse einreisen konnten.

An dieser Stelle darf ich daher den Vertretungen und den Ministerien für ihre wertvolle Unterstützung vielmals danken, ohne die eine Abhaltung der Generalversammlung mit Neuwahlen sicherlich nicht durchführbar gewesen wäre, weil das EOI nicht die Möglichkeit zur Recherche aller detaillierten Einreisebestimmungen gehabt hätte.

Die Generalversammlung konnte dann am 03.09.2021 ohne Probleme abgehalten werden. Weitere für das Jahr 2021 geplante Sitzungen mussten abgesagt werden, da die Reisemöglichkeiten ab dem 05.09.2021 wieder stark eingeschränkt worden waren. Stattdessen fanden im Berichtszeitraum mehrere internationale Video-Konferenzen statt, an denen sich das EOI beteiligte.

Veränderungen in Ombudsman-Institutionen 2021

Das Berichtsjahr 2021 war auch für das EOI eine wiederum abwechslungsreiche Zeit, verbunden mit viel Organisationsarbeit zu internationalen Video-Konferenzen, Treffen und Kontakten, soweit dies aufgrund von Corona in eingeschränktem Maße möglich war.

Zusätzlich kam es im Jahr 2021 in vielen Ländern zu Amtswechseln. Auf diesem Wege danke ich allen früheren Ombudsleuten für ihre ausgezeichnete Arbeit. Den neuen Amtsinhabern darf ich alles Gute für ihre Tätigkeit wünschen und freue mich auf eine gute Zusammenarbeit mit dem EOI.

Generalversammlung Europäisches Ombudsman-Institut 2021

Am 03.09.2021 wurde in Novi Sad die satzungsgemäß einberufene Generalversammlung des EOI abgehalten, bei der Dr. Josef Siegele als EOI-Generalsekretär einstimmig von der Generalversammlung in dieses Amt wiedergewählt wurde. Gleichzeitig wurde Univ.-Prof. Dr. Dragan Milkov aus Serbien zum neuen Präsidenten des EOI, Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Nina Karpachova aus der Ukraine zur 1. Vizepräsidentin und Dr. Alexander Shishlov aus der Russischen Föderation zum 2. Vizepräsidenten gewählt.

Allen bisherigen Vorstandsmitgliedern, die aus dem Vorstand ausgeschieden sind, gebühren Dank und Anerkennung für ihre ehrenamtlichen Bemühungen und Leistungen für das EOI. Zu danken ist auch dem Schatzmeister Mag. Florian Bachmayr-Heyda (Landesvolksanwalt von Vorarlberg a.D.), der im Jahre 2021 eine neue berufliche Herausforderung annahm.



Fotografisch: EOI

Gruppenfoto EOI-Vorstand, Generalversammlung, Novi Sad

National und international

Internationale Menschenrechtskonferenz der Russischen Föderation am 12.10.2021 in Moskau

Bei der als Videokonferenz abgehaltenen 5. wissenschaftlichen Menschenrechtskonferenz der Russischen Föderation mit ihren Nachbarstaaten, bei der auch das EOI aktiv mitwirkte, waren mehr als 120 TeilnehmerInnen aus den unterschiedlichsten Ländern anwesend.

Bei dieser Konferenz kam wiederholt die Akzeptanz der Menschenrechte und der allgemein anerkannten Prinzipien und Standards des Völkerrechts und des Humanismus zum Ausdruck.

Die Konferenz befasste sich u.a. mit folgenden Themen:

- Stellung der Kinderrechte in Osteuropa
- Umgang mit behinderten Menschen und ihrer Teilhabe am öffentlichen Leben
- Verbesserung nationaler und internationaler Mechanismen zum Schutz der Rechte gefährdeter Volksgruppen auf dem eurasischen Kontinent
- Weiterentwicklung der Zusammenarbeit zwischen den nationalen Menschenrechtsinstitutionen in der eurasischen Region
- Zusammenarbeit nationaler Menschenrechtsinstitutionen mit Behörden, Medien und zivilgesellschaftlichen Organisationen, um die Rechte von Menschen mit Behinderungen zu fördern und zu schützen

Abschließend wurde ausführlich über die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie diskutiert und die Ausarbeitung eines internationalen Rechtsaktes zur Regelung der Menschenrechte und Grundfreiheiten in Notsituationen eingefordert, ebenso eine weltweit einheitliche Vorgangsweise zur Bekämpfung der Pandemie.



Videokonferenz am 12.10.2021

Internationale Grundrechtskonferenz 2021 der Ombudsman-Einrichtungen der EURASIA-Staaten am 28.10.2021 in Moskau

Zu dieser Online-Konferenz wurde das EOI als Berater und Kooperationspartner eingeladen. Es geht in diesen Staaten immer auch darum, die Menschenrechte zu fördern, zu evaluieren und die Ombudsman-Einrichtungen zu stärken, zumal diese dort einen ungleich schwierigeren Stand haben, als jene in den Staaten der Europäischen Union. Es ist hervorzuheben, dass sich in diesen Regionen – trotz mancherlei Probleme – gute Entwicklungstendenzen zeigen und der politische Einfluss in manchen Regionen langsam ein wenig abnimmt. Die nationalen und regionalen Ombudspersonen erhalten dort auch zunehmend mehr Kompetenzen von ihren Parlamenten.

Die Themen waren schwerpunktmäßig:

- Unterstützung der Teilhabe junger Frauen und Männer in den Bereichen Bildung, Gesundheit, Beschäftigung und Gleichstellung
- Verstärkung des Beitrages der Ombudsman-Institutionen und nationalen Menschenrechtsinstitutionen als Mitglieder der Eurasischen Ombudsman-Allianz zum Schutz der Rechte junger Menschen, unter besonderer Berücksichtigung der in Artikel 17 der Europäischen Sozialcharta niedergelegten Grundsätze, nämlich das Recht junger Menschen auf angemessenen sozialen, rechtlichen und wirtschaftlichen Schutz
- Prüfung der Möglichkeit, junge Menschenrechtsverteidiger der Eurasian Alliance of Ombudsmen (EAO) in das Programm der Jugendbildungsforen aufzunehmen

Abschließend wurde die Covid-Situation in den Eurasischen Staaten mit anderen Ländern gleicher bzw. ähnlicher Bevölkerungsstruktur beraten und die damit verbundenen Erfahrungen ausgetauscht.



Eurasien-Konferenz am 28.10.2021

Rahmenplanung 2022

Für das Jahr 2022 sind Vorstandssitzungen und eine internationale Konferenz des EOI mit aktuellen und menschenrechtlichen Themen geplant. Zusätzlich wird das EOI bei einigen anderen Tagungen, wie z.B. ENOHE, International Latinamerican Association of Ombudsmen (ILAO), Eurasian Alliance of Ombudsmen (EAO) etc. wieder entsprechend aktiv mitwirken, teilnehmen oder als Kooperationspartner auftreten.

Wie jedes Jahr ist es mir ein besonderes Anliegen, darauf hinweisen zu dürfen, dass der Sitz des Generalsekretariates bislang erfolgreich in Innsbruck gehalten werden konnte. Dies, obwohl es die letzten zwölf Jahre immer wieder Versuche anderer Länder gegeben hat, die Institution des Europäischen Ombudsman-Institutes bei ihnen anzusiedeln. Bisher gab es sowohl seitens des Hohen Tiroler Landtages als auch der Tiroler Landesregierung und der Landeshauptstadt Innsbruck stets ein klares Bekenntnis zu dieser internationalen Organisation, verbunden mit entsprechender Wertschätzung.

Im Namen des EOI-Vorstandes möchte ich mich daher bei allen, die uns bisher immer tatkräftig unterstützt haben, bedanken, insbesondere bei den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag mit ihrer Präsidentin Sonja Ledl-Rossmann, den Mitgliedern der Tiroler Landesregierung mit Herrn Landeshauptmann Günther Platter sowie bei den Damen und Herren GemeinderätInnen der Landeshauptstadt Innsbruck mit Herrn Bürgermeister Georg Willi sowie bei allen privaten Unterstützern und Sponsoren. Gleichzeitig darf ich auch für die Zukunft wieder um eine gegenseitige gute Zusammenarbeit und Unterstützung für die Arbeit im Bereich der Menschenrechte bitten.

Dr. Josef Siegele, Generalsekretär des EOI

5.5 Öffentlichkeitsarbeit

Folder

In allen großen Verwaltungseinrichtungen des Landes Tirol liegt unser Folder zur Entnahme auf. Damit sollen sich die Tirolerinnen und Tiroler leichter zurechtfinden, was die Zuständigkeiten der Landesvolksanwältin betrifft, wer ihre Ansprechpersonen sind und wie und wann sie die Landesvolksanwaltschaft erreichen können. Erfreulich ist, dass viele Menschen uns zurückmelden, dass ihnen der Folder eine hilfreiche Orientierung geboten hat, in welchen Bereichen die Landesvolksanwältin beratend zur Seite stehen kann. Wir haben unseren Folder in deutscher und in englischer Sprache aufgelegt.



Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“

Für Hilfesuchende, die keinen Internetzugang haben und Finanzhilfe brauchen, wurde im Berichtsjahr die bewährte Papierunterlage „Einrichtungen für Finanzhilfen“ überarbeitet. Auf mehreren Seiten werden Einrichtungen, die finanzielle Hilfe leisten, aufgelistet.

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist.

Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktuellen E-Mail-Adressen. Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

„Antrag auf Finanzhilfe“

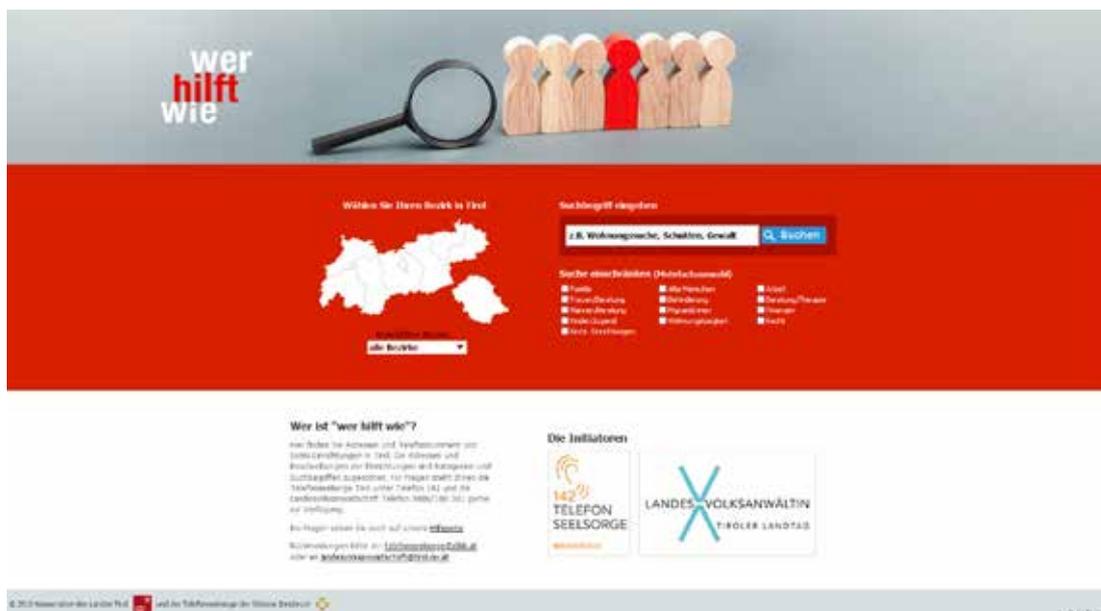
Ein Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Dies war der Grund, weshalb bereits Mitte 2011 ein „Antrag auf Finanzhilfe“ erarbeitet wurde und seither regelmäßig aktualisiert wird, der sich in der Praxis sehr bewährt hat. Vorgegebene Felder erleichtern das Ausfüllen erheb-

lich. Eine eigens dafür konzipierte „Erläuterung“ hilft bei der Handhabe. Damit ist eine Antragstellung auch für Hilfesuchende mit Formulierungs- und Schreibschwächen möglich.

Weiters sind die Informationen so ausgelegt, dass die Entscheidungsträger die konkrete Situation und die Hilfsbedürftigkeit „vom Schreibtisch aus“ beurteilen können. Mit der Angabe der Telefonnummer der/des Hilfsbedürftigen kann die Situation bei Bedarf rasch hinterfragt werden.

Der Antrag steht als Word-Datei zur Verfügung und kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden. Die Aufstellung der „Einrichtungen für Finanzhilfen“ und der „Antrag auf Finanzhilfe“ können über das Büro der Landesvolksanwältin angefordert bzw. von unserer Homepage heruntergeladen werden.

„Wer hilft wie“ – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich



Das Team der Landesvolksanwaltschaft hat gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck im Jahr 2010 eine Suchmaschine entwickelt, die online knapp 800 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in der Suchleiste können diese Einrichtungen abgerufen werden. Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Präzisieren kann der User/die Userin die Eingabe mit 13 Überbegriffen sowie über die Auswahl eines Bezirkes. Im Berichtsjahr wurde die Seite überarbeitet und aktualisiert.

Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro der Landesvolksanwältin gemeinsam gewartet und einmal im Jahr aktualisiert. Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Berichtsjahr 2021 von 45.104 Usern, somit durchschnittlich von 3.759 Usern pro Monat oder 123 Usern pro Tag, aufgerufen.

Adresse: <http://www.werhilftwie-tirol.at>

6.1 Rückblick

Nachdem mich der Tiroler Landtag zur ersten Frau in der Funktion als Landesvolksanwältin gewählt hatte, habe ich am 01.04.2016 meinen Dienst in dieser herausfordernden Funktion angetreten. Ich habe es als wichtigsten Auftrag verstanden, die von der Bevölkerung an mich herangetragenen drängendsten Probleme aufzuzeigen und dafür Lösungsvorschläge zu erstellen. Von Beginn an haben die Fallzahlen in Sozialangelegenheiten dominiert. Es wurde daher zu einem meiner Arbeitsschwerpunkte, Menschen in existenzbedrohenden Notlagen nach Kräften zu unterstützen.

Immer stärker in den Fokus rückte in den letzten Jahren auch der Bereich Behinderung. Hier bin ich sehr dankbar, dass der Landtag meinem Wunsch nach Einsetzung eines Behindertenanwaltes bei der Landesvolksanwältin im Jahr 2018 gefolgt ist. Außerdem gelang es mir im Jahr 2019 eine Sozialarbeiterin in Teilzeit zu gewinnen, die das Team der Landesvolksanwaltschaft seitdem verstärkt.

Das Schöne an der Arbeit im Sozial- und Behindertenbereich war bei aller Herausforderung die große Dankbarkeit der Menschen, wenn ich ihnen gemeinsam mit meinem Team einen Weg aus ihrer schwierigen Lage aufzeigen konnte. Sehr erfreulich ist für mich rückblickend auch, dass im Bereich der Gemeinde- und Landesverwaltung die Anzahl der Beratungsgespräche jedes Jahr bei weitem mehr ausmachten als die nachgefragten Beschwerdeprüfungen. Das zeigt, dass die Verwaltung sehr gut arbeitet, ebenso, dass unsere Einrichtung der Bevölkerung bestens bekannt ist und sich die Menschen frühzeitig an uns wenden. Da es unsere Tiroler Landesordnung eröffnet, dass sich die Landesvolksanwältin in jeder Lage des Verfahrens einbringen kann, war es so in vielen Fällen möglich, rasch und wirksam zu helfen und ebenso langwierige und kostenintensive Verfahren zu vermeiden.

6.2 Dank

In den letzten sechs Jahren Landesvolksanwältin von Tirol zu sein, war eine große Ehre für mich. In dieser Zeit haben sich über 30.000 Menschen an mein Büro gewandt. Mein Team und ich haben nicht nur die Sorgen der Menschen geteilt, sondern uns nach Kräften für diese eingesetzt. Wo es gelang, unbürokratisch Lösungen zu finden, war meine Freude groß. Wo dies nicht möglich war, konnte unser Einsatz zumindest ein Bewusstsein dafür schaffen, wo es Verbesserungsbedarf gibt.

Meinen besonderen Dank für die große Zustimmung und den Rückhalt darf ich der Präsidentin des Tiroler Landtages, Sonja Ledl-Rossmann, und den Abgeordneten zum Tiroler Landtag aussprechen. Es wurde mir über die ganzen sechs Jahre eine vollkommen unabhängige Arbeit zum Wohle der Bevölkerung ermöglicht. Darüber hinaus haben mich die MitarbeiterInnen der Landtagsdirektion in organisatorischen Belangen bestens unterstützt, wofür ich sehr herzlich danke.

Sehr konstruktiv habe ich die Zusammenarbeit mit der Landesverwaltung erlebt, wofür ich unserem Landeshauptmann Günther Platter und den Regierungsmitgliedern sowie dem Landesamtsdirektor Dr. Herbert Forster danken möchte. Der respektvolle Umgang bei den unzähligen Gesprächen mit

den Abteilungsvorständen und Bezirkshauptleuten sowie deren Bediensteten hat die Arbeit für mich und mein Team wesentlich erleichtert.

Ebenso darf ich meinen Dank an die im Berichtsjahr 2021 im Amt befindlichen 279 BürgermeisterInnen und deren Gemeindebedienstete richten, die meine Anfragen gewissenhaft und zeitnah beantwortet haben. Bei den zahlreichen Kontaktaufnahmen mit den Gemeinden war das Gesprächsklima stets freundlich und es wurde mit spürbarem Engagement versucht, eine Lösung zu finden.



Landesvolksanwältin Mag.ª Maria Luise Berger

Meinen Dank möchte ich auch an die Bevölkerung für ihr Vertrauen in die Landesvolksanwältin und ihr Team richten. Es verlangt von Menschen nicht wenig ab, ihr Problem in all seinen Facetten zu schildern und gleichzeitig auch den eigenen Anteil am Konflikt zu reflektieren. Bemerkenswert finde ich dabei die Bereitschaft der Ratsuchenden, unsere Beurteilungen anzunehmen, insbesondere wenn nach einer Prüfung festgestellt wurde, dass die Behörden rechtmäßig und angemessen gehandelt hatten.

Nicht zuletzt darf ich meinen MitarbeiterInnen für ihren engagierten Einsatz danken. Mein großer Respekt und meine Wertschätzung gebührt ihrem unermüdlichen Einsatz, mit dem sie die oft intensiven Beratungen und Beschwerdeprüfungen durchgeführt haben. Spürbar war im Berichtsjahr aber auch der starke Zusammenhalt und die ausgezeichnete Zusammenarbeit trotz der Erschwerisse durch Corona.

Für die Zukunft wünsche ich mir, dass wir als Gesellschaft an der gegenwärtigen Krise wachsen und sie in gegenseitiger Rücksichtnahme gemeinsam durchstehen. Dazu ist es notwendig, konstruktiv mit bestehenden Konflikten umzugehen. Wenn wir füreinander Verantwortung übernehmen, wird es uns gelingen, die viel beschworene Spaltung der Gesellschaft abzuwenden.

Mit einem Dank für das mir in den letzten sechs Jahren entgegengebrachte Vertrauen seitens der Entscheidungsträger, der befassten Behörden und der an mich herangetretenen Menschen, darf ich diesen Jahresbericht abschließen.

Innsbruck, im Februar 2022

Mag.ª Maria Luise Berger
Landesvolksanwältin

Landesvolksanwältin von Tirol

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512 508 3052 und 0800 100 301 kostenfrei □ Telefax: 0512 508 743055

E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at □ www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft